

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	8
5.2 ASIAKASKOHTAISEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	8
5.3 ASIAKKAAN KOHTELU	9
5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	11
5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	12
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	12
6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	13
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	13
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	14
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	14
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	15
7.1 HENKILÖSTÖ.....	16
7.2 TOIMITILAT	17
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	18
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	18
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	19
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	19
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	20
11. LÄHTEET	21

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Tampere	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi: Tampereen kaupunkiseudun kuntayhtymä	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi: Pirkanmaa	
Toimintayksikön nimi Attendo Hehku			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Pahkakatu 16, 33340 Tampere			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/ Ympäri vuorokautinen palveluasuminen/Yhteisöllinen asuminen/ 16 asiakaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Pahkakatu 16			
Postinumero 33340		Postitoimipaikka Tampere	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Heidi Kytölä		Puhelin 044 7800 890	
Sähköposti heidi.kytola@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 7.4.2017			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen-mielenterveyskuntoutajat			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 23.8.2020	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Siisteys: H&H siivouspalvelu Oy Ruoka: Attendo Soppeenpuiston keittiö Turvapalvelut: Avarn Security Oy Kiinteistöhuolto, palo- ja sammutinlaitteiden kuukausihuolto: Coor Service Oy			

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Attendo Hehku tarjoaa 16 nuorelle aikuiselle/ työikäiselle mielenterveys- ja päihdekuntoutujalle asumis- ja kuntoutuspalveluita. Yksikössä on 14 ympärivuorokautisen palveluasumisen (ent. tehostettu palveluasuminen/ tehta) ja 2 yhteisöllisen asumisen (ent. palveluasuminen) paikkaa. Ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu kuntoutujille, joiden toimintakyky on alentunut psyykkisen sairauden vuoksi niin paljon, etteivät he selviydy omassa kodissaan asumisesta itsenäisesti erilaisten kotiin suunnattujen palveluiden turvin. Yksikön asiakkaat tarvitsevat hoivaa ja huolenpitoa vuorokauden ympäri erilaisista fyysisistä, sosiaalisista ja/tai psyykkisistä syistä johtuen.

Attendo Hehkun ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen voi osalle asiakkaista olla toimintakykyä ylläpitävää ja pitkäaikaista asumista, mutta suurimmalle osalle asiakkaista palvelu on luonteeltaan tilapäistä, ja tavoitteena on siirtyminen kevyempään asumismuotoon tai omaan kotiin. Asumisen kesto riippuu asiakkaan omasta elämäntilanteesta, tarpeista ja tavoitteista. Tarkoituksena on, että asiakkaat asumisen aikana saavat elämäntilanteensa sellaiseksi, että kykenevät selviytymään mahdollisimman itsenäisesti kevyemmällä tuella. Attendo Hehkun asiakkaalla on mahdollisuus siirtyä kuntoutumisen edetessä Attendo Tampereen tukiasumiseen Linnainmaalle.

Attendo Hehkuissa on henkilöstöä paikalla ympärivuorokautisesti. Asuminen on yhteisöllistä asumista ryhmäkodissa, huomioiden jokaisen asiakkaan tarpeet ja elämäntilanne yksilöllisesti. Ympärivuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen asukkaiden huoneita ei ole sijoitettu yksikössä erikseen, vaan asiakas muuttaa vapaana olevaan huoneeseen, mahdolliset toiveet huomioiden (ei siis erillisiä käytäviä/ kerroksia eri tuen asukkaille). Ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on osallistuttaa asiakas kokonaisvaltaiseen tavoitteelliseen kuntoutukseen ja löytämään ratkaisuja oman elämän haasteiden ratkaisemiseksi. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakas tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä tukea ja ohjausta kuntoutumisensa tueksi sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua. Yhteisöllisen asumisen ensisijaisena tavoitteena on itsenäiseen tai kevyemmin tuettuun asumiseen opettelu ja siihen siirtyminen. Yksikössä harjoitellaan aktiivisesti arjen- ja elämäntilanteen taitoja tukemaan itsenäisempään elämään siirtymistä.

Toiminnassamme asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen heidän omien voimavarojensa ja toimintakykynsä puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Lähtökohdiana on asiakkaan mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asiakkaita kuntouttavalla työotteella kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämäntilanteen ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä.



Asiakasta tuetaan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asiakkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen. Toimintaa pyritään suuntaamaan yksikön ulkopuolelle toimintoihin, joita asiakas tarvitsee itsenäisessä pärjäämisessä. Harrastukset, opiskelu sekä erilaiset työt ovat osa asiakkaiden arkea.

Vuorokausirytmien ylläpitäminen ja sovitusta asioista kiinnittäminen on tärkeää, kuitenkin joustuen tilanteen niin vaatiessa. Ns. rautalankamalleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen, asiakkaan voimavarojen mukaan. Yhteisesti sovitusta linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asiakkaiden turvallisuutta. Asiakkaillemme on tärkeää mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Asiakkaita tuetaan, ohjataan ja kannustetaan tarpeen mukaan, jotta he kokevat selviytyvänsä mm. pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä huolehtimisesta.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet määrittävät kuntoutuksen sisällön. Yksikkömme tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden edetä kohti itsenäisempää elämää eri asumismuotojen tuella, realististen mahdollisuuksien mukaan. Toiminnan ideologiana on ratkaisukeskeinen yhteisöhoito, joka mahdollistaa asiakkaan voimavaralähtöisyyteen pohjautuvan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelmien teon.

Attendo kouluttaa aktiivisesti henkilöstöä. Koulutuksen mukaan kaikki tai osa Attendo Hehkun työntekijöistä on osallistunut 2023 muun muassa: Nepsy-, RAI-, GDPR-, eettiset periaatteet-, ensiapu-, palo- ja pelastusturvallisuuskoulutuksiin sekä alkusammutusharjoituksiin. Toipumisorientaatiota on jalkautettu ja osaamista syvennetty koulutuksiin kuluneen vuoden aikana.

2022–2023 Hehkusta osallistui viisi DKT-koulutukseen, ja DKT-ryhmä starttasi kesälomien jälkeen. Loppusyksystä 2023 uutena ryhmänä on alkanut seksuaaliterveyteen liittyvä keskusteluryhmä.

Visionamme on "vahvistamassa ihmistä", jonka eteen teemme joka päivä työtä. Kohtelemme ihmisiä lämmöllä ja kunnioituksella ja kannustamme heitä itsenäisyyteen siten, että turvallisuudentunne säilyy.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

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, asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Lisäksi arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Toiminnassamme painotamme toiminnallisuutta, ratkaisukeskeisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Nämä toimintamme periaatteet tukevat asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumista ja osallisuutta oman elämän haltuunottoon.

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme muun muassa ASKO-keskusteluiden yhteydessä (ASKO=asiakaskokemus). Yksikössämme toimii nimetty ASKO valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun sekä merkityksellisen asiakaskokemuksen jalkauttaminen yksikön arkeen.

Attendo Hehkussa toimii vuosittain nimetyt ASKO valmentaja sekä laatukoordinaattori, joiden tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa kehittää yksikön toimintaa laadun ja yksikön arvojen näkökulmasta. ASKO valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. ASKO valmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen. Laatukoordinaattori puolestaan perehdyttää työntekijät uusiin toimintatapoihin, etsii yksiköstä kehittämistarpeita ja rohkaisee henkilöstöä hyvien kehitysehdotusten ja käytäntöjen esiintuomisessa arjessa. Laatukoordinaattori täyttää kuukausittain yksikön laatuindeksiä yhdessä yksikön esihenkilön kanssa, ja käy lävitse kuukausittain henkilöstön kanssa laaturaportin.



ASKO-valmennuksilla on tärkeä tehtävä muutostyöskentellessä: keskusteluiden aikana käsittelemme muutostyöskentellessä teemoja kuten, mistä muodostuu hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, mikä on itse kunkin vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, miksi palautteen antaminen ja saaminen ovat kuin lahja ja millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään yhteistyötä läheisten kanssa. Yhdessä keskustelussa apunamme on ollut erilaisia "kartoja/ lautapelejä" ohjaamassa sen kerran keskusteluumme teemoittain. ASKO-valmennukset ovat kaikille attendolaisille käytännölläheinen työkalu muutostyöskentellessä.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjaus 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.

Yksikön mahdollisia riskitekijöitä:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Attendo Hehkussa henkilöstöön liittyvät riskit voivat liittyä puutteelliseen perehdytykseen, vuorotyön riskeihin (yövuorot), yksin työskentelyyn (esim. liukastumisvaara, uhkaavat tilanteet), uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä mahdollisiin tarttuviin tauteihin (HIV, B-, C-hepatiitti)
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat lääkehoidon läheltä-piti tilanteisiin sekä mahdollisiin lääkemuutoksiin (asiakkaan käydessä halutessaan itsenäisesti lääkärissä) liittyvät poikkeamat/ tiedonkulun katkeaminen sekä pistotapaturmien mahdollisuus. Pirha Pegasos-asiakastietojärjestelmä antaa ajankohtaista tietoa tamperelaisista/ Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaista, mutta ulkopaikkakuntalaisten lääkehoitoon liittyvät kokonaisuudet tulee varmistaa suoraan lääkärinkontaktilta. Henkilökunnan lääkehoidon osaaminen varmistetaan perehdytyksessä (Love, lääkejakonytöt yms.) sekä kirjallisilla ohjeilla mahdollisiin riskitapahtumiin liittyen.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:** asumisyksikön tiloihin, esim. raportin aikaan asiakkaat voisivat kuulla toimiston oven lävitse muihin asiakkaisiin liittyviä tietoja, henkilötietojen käsittely (paperit, arkaluontoiset, salassa pidettävät tiedot) jäisivät näkyville, tietokone suojaamatta. Yksikössä säilytetään ja hävitetään asianmukaisesti asiakirjat, joissa on tietosuojamateriaalia, jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** esim. henkilöstömitoitus (ohjaaja yksin yövuorossa, sijaisen saannin vaikeus, työvuoroihin sijoittuminen). Ajoittainen asiakkaan voiminvaihtelu, vaikeus päästä sairaalahoitoon, asiakas saattaa lähteä ilmoittamatta yksiköstä, käyttäytyä uhkaavasti tai itsetuhoisesti, olla päihtynyt tai sekava.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksin vuorossa oleva ohjaaja ei välttämättä näe, jos joku asiakas päästäisi ulkopuolisen (tuntemattoman, uhkaavasti käyttäytyvän) henkilön yksikköön (tähän sovittu yhteisesti pelisäännöt), yksikön jättepisteeseen vievä soramäki voi olla talvisin liukas (kaatumisvaaran mahdollisuus), yksikön keittiössä ruokaa tehdessä ohjaajat ja asiakkaat voivat altistua mm. palovammoille tai muille tapaturmille (viilto), keittiön lattiaa pestessä liukastumisriski
- **Tiedotuksen liittyvät riskit:** tiedonkulun katkeaminen (ohjaaja unohtaa kertoa tärkeän asiakasasian toisille ohjaajille, puutteellinen kirjaaminen), tiimipalaverissa sovitut asiat (dokumentointi-lukukuittaus käytössä).

- **Yhteiskunnallisiin** tapahtumiin, mahdollisiin **poikkeusoloihin** on saatavilla ohjeistusta, tukea Attendon valmiustyöryhmältä. Mahdollisiin poikkeusoloihin on varauduttu tekemällä yksikkökohtainen ”Suunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi poikkeusolojen varalta”.
- **Palveluprosessiriskit:** asiakkaan muuttaessa Hehkuun, yksikössä asumiseen ja Hehkusta poismuuttoon liittyviä mahdollisia riskejä (esimerkiksi lääketurvallisuuden vaarantuminen. Asiakkaan muuttaessa ajantasainen tieto lääkkeistä ei siirry, asiakkaalla mukana käytöstä poistuneita lääkkeitä, vanha lääkekortti) kartoitamme vuosittain erillisen palveluprosessiriskilomakkeen mukaisesti. Samalla pohdimme yhdessä, miten voimme ennaltaehkäistä mahdollisia riskitekijöitä, (esimerkiksi hoitopalaveri asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa ennen asiakkaan muuttoa, epikriisi, loppuarvio edellisestä asumisyksiköstä/ sairaalasta, hoitavalta taholta päivitetty lääkelista + vastaanottava ohjaaja tarkistaa listan ja dosetin yhdessä asiakkaan kanssa).

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.



Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osaluetta kohden (vastuunjakotaulukko). Vastuut on kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapohjeissa.

Yksikön vastuunjakotaulukko on tulostettuna lääkehuoneen ovelle. Vastuut on jaettu tasaisesti henkilökunnan kesken, ja niitä tarkastellaan tarvittaessa. Tehtäviä jaetaan niin vakituksille työntekijöille kuin määräaikaikaisille pitkäaikaisille sijaisille, esimerkiksi kuukausipalaverien yhteydessä. Toimintamallit näkyvät arjessa muun muassa ASKO valmentajan tiedotteina kuukausipalaverien yhteydessä.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asennemympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Henkilökunta voi tehdä ilmoituksen asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai uhista suullisesti tai kirjallisesti yksikön esihenkilölle. Kirjallinen epäkohta tai uha tuodaan esille IMS-järjestelmän poikkeaman avulla ja tarvittaessa se voidaan tuoda esihenkilön tietoisuuteen sähköpostilla.

Epäkohtailmoitus käydään lävitse työyhteisön palaverissa, jossa keskustellaan siitä, miten ja miksi asiakkaan palveluun kohdistuu epäkohta tai sen uhka. Yhteisen keskustelun avulla luodaan sellaiset toimintamallit, jotka varmistavat sen, että epäkohta korjataan tai sen uhalta vältytään. Toimintaohje raportoidaan kirjallisesti ja tiedotetaan työyhteisölle.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoidon epäkohtiin ja riskeihin reagoidaan toimimalla ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista” -menettelyohjeen mukaisesti. Ilmoitus tehdään päällikölle välittömästi, joka ilmoittaa asiasta tilaajakunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja aloittaa toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti. Jos epäkohtaa ei saada poistettua, on viranhaltijan ilmoitettava siitä aluehallintoviranomaiselle

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskinhallinta infektiotartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoito-/ työympäristön asianmukaisesta siivouksesta.

Avainasemassa ovat:

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
- asiakkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen ohjaajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista.
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asiakas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänen tulee pysytellä varoimenpiteenä omassa huoneessaan.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asiakkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus).

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asiakkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö (Attendo Hehkun sh), joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektiotasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asiakkaille ja vierailijoille sekä suullisesti että kirjallisoin ohjeistuksin
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholiptoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa aina [tavanomaisia varotoimia](https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varoimet-ja-varoimiluokat) (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varoimet-ja-varoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asiakkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliini
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asiakashuoneen ovella.
- Attendo Hehkussa kaikki asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asiakkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asiakkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asiakkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asiakkailta on todettu infektiota.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikaishoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asiakkaita):

- sairastuneet asiakkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asiakkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehoito: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asiakasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan läheisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asiakkaita tai työntekijöitä):

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehoito:
 - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.

- o erityishuomio riskiryhmä astmaatit ja infektiopotilaat: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
- o lääkkeiden jako: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.

- hygienia, pukeminen, vartalokontakti: pesut asiakkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojaautuvat asianmukaisesti suojaruosteilla, Attendo Hehkussa jokaisen asiakkaan huoneessa on oma wc - ja suihkutila.
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asiakkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutumisen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asiakas-wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatu-järjestelmän) vaatimusten täyttämässä.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäis-seurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät IMS:stä, niitä on myös tulostettu perehdytyskansioon. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Palaute:

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

Asiakaspalaute: kts. kohta 5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Omaavonntasuunnitelma on tehty/ päivitetty toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä keskustellen muun muassa kuukausipalaverien yhteydessä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt (esim. lääkehoito-osio yksikön sh, Attendon laatu- ja kehitystiimi).

Yksikön esihenkilö

Attendo-kodin johtaja Heidi Kytölä

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esihenkilö, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavonntasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma on nähtävissä netissä yksikön kotisivuilla, yksikön eteisessä muovitaskussa seinällä, infotaulun vieressä. Lisäksi omaavonntasuunnitelma löytyy tulostettuna ohjaajien toimistosta sekä IMS:tä ja yleiseltä työasemalta. Asiakkaille tiedotetaan omaavonntasuunnitelman olemassaolosta heidän tutustuessaan taloon. Henkilökunnalle omaavonntasuunnitelma näytetään perehdytyksen yhteydessä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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 kulttuuristausta 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 tai läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointia toteutetaan jo ensimmäisessä hoitopalaverissa tai tutustumiskäynnillä yksikössä. Asiakkaan muutettua yksikköön hänen palvelutarvettaan kartoitetaan täyttämällä esitietolomake sekä lukemalla potilasasiakirjat, jotka asiakas tuo yksikköön. Asiakkaan palvelutarvetta kartoitetaan RAI-CMH-mittarilla sekä avoimella keskustelulla. Lisäksi RAI-arvion jälkeen työstetään yhdessä asiakkaan kanssa asiakaskohtaista toteuttamissuunnitelmaa, josta konkreettiset arjen hallintaan liittyvät tarpeet nousevat esille. Omaohjaaja on vastuussa RAI-arvion sekä asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemisestä.

5.2 ASIAKASKOHTAISEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan (aik. asumisensuunnitelma/ kuntoutussuunnitelma) noin kahden kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämäntilanne: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle noin kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen kaksi kertaa vuodessa/ tarvittaessa useammin toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Sairaanhoidtaja on seurantavastuussa toteuttamissuunnitelmien toteuttamisesta.

Palvelun kuntatilaaja/ sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin ja lähettää palvelupyynnön uudesta asiakkaasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Asiakaan käydessä tutustumassa yksikköön käydään läpi alkuhaastattelulomakkeen mukaiset asiat.

Asiakkaan muutettua Attendo Hehkuun pidetään aloituspalaveri yhteistyötahojen kanssa. Palaveriin kutsutaan asiakkaan suostumuksella hänen läheisensä sekä mahdolliset hoitokontaktit ja palvelun ostajan edustaja/ palvelun piiriin ohjannut taho. Palaverissa määritellään yhteistyössä asiakkaan ja kuntoutuksen osallistuvien toimijoiden kanssa palvelutarve. Tämän pohjalta tehdään yhdessä asukkaan kanssa asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma.

Asiakkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti päivittäin sekä asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Suunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään vähintään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan tilanteen/ voinnin/ toimintakyvyn muutoksien yhteydessä käytössä olevia mittareita hyödyntäen. Palvelutarpeen/ tavoitteiden/ tuen tarpeenarviointia tehdään säännöllisesti omaohjaajakeskusteluissa, jotka sovitaan aina erikseen ja dokumentoidaan asiakastietotietojärjestelmään.

Yksikön henkilökunta on velvollinen perehtymään kaikkien asiakkaiden asiakaskohtaisiin toteuttamissuunnitelmiin, jotka ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa. Suunnitelmat ovat nähtävillä sähköisessä asiakastietojärjestelmässä. Omaohjaaja vastaa suunnitelman keskeisen sisällön siirtämisestä muiden tietoisuuteen (kirjaaminen Hiikka- raporttiosioon sekä tiedottaminen tiimipalaverissa). Pirkanmaan hyvinvointialueeseen kuuluvien asiakkaiden kirjaukset kirjataan Pirha Pegasos-asiakastietojärjestelmään.

Jokaisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä tehdään RAI-arviointi, joka mittaa asiakkaan toimintakykyä sillä hetkellä.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: RAI ja elämänlaadun check-lista.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan suostumuksella hänen läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdiana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai somaattinen oireilu. Omaohjaaja vastaa asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemisestä, toteutuksen seurannasta ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle tiimille. Omaohjaaja huolehtii siitä, että suunnitelmaa mukautetaan tavoitteiden ja tilanteiden muuttuessa. Omaohjaaja on yhteyshenkilö läheisille, ja tarvittaessa kutsuu läheiset asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelmanpalaveriin, missä päivitetään suunnitelmaa.

Attendo Hehkuussa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen läheisiään sekä sosiaalisen verkoston jäseniä (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemiseen ja päivittämiseen.

Menettelyohje: "Omaisyyhteistyö" määrittelevät hyvän yhteistyön läheisten kanssa ja sen, että läheiset saavat mahdollisuuden osallistua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, hoidon suunnitteluun ja saavat ajankohtaista tietoa läheisestään.

5.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan sekä tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan päivittäisessä arjessa: asiakkaiden mielipiteet ja ajatukset huomioidaan yksikön toiminnassa, asiakkaat osallistuvat itseään koskeviin päätöksiin ja heidän kanssaan keskustellaan aktiivisesti toiminnan kehittämisestä yksikössä. Asiakkaan kanssa pyritään keskustelemaan mahdollisimman avoimesti ja kannustavasti, jotta hänen aito mielipiteensä hänen omista ajatuksistaan ja yksilöllisestä tilanteestaan selviäisi. Omaohjaajat pitävät viikoittain omaohjaajakeskusteluita omaohjattaviensa kanssa. Omaohjaajat arvioivat millaisia yksilöllisiä palveluita asiakkaille tarjotaan, mm. sosiaalinen kuntoutus työtoiminnan muodossa. Asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat ja RAI-arvioinnit toteutetaan aina yhdessä asiakkaan kanssa, jotta hän pääsee osallistumaan kuntoutukseensa. Asiakkaiden kanssa keskustellaan avoimesti heidän kuntoutukseensa liittyvistä tavoitteistaan, ja pyritään realistisesti tuomaan esille asiakkaan voimavarat ja haasteet tilanteissa, joissa asiakas saattaa nähdä tilanteensa eri tavoin kuin yksikön henkilöstö. Jokaisen asiakkaan lähipiiri kartoitetaan hänen muutettuaan yksikköön, ja selvitetään, kuinka paljon asiakas toivoo lähipiiriin osallistuvan hoitoon. Mikäli asiakas ei halua, että läheisille luovutetaan tietoja tai he osallistuvat hoitoon, tämä huomioidaan asiakkaan kuntoutuksessa ja kirjauksissa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa huomioidaan ja kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Lisäksi käytössä on erillinen lomake Itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka täytetään jokaisen asiakkaan kanssa. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä yksikön arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Asiakkaan omaohjaajan tehtävänä on yhdessä läheisten kanssa tuoda esiin asiakkaan yksilöllisyys.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta toteutetaan arjen pienissä asioissa päivittäin, kuten:

Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rutiinien ylläpito: Attendo Hehkussa jokaisella asiakkaalla on oma kylpyhuoneella varustettu huone käytössään. Asiakkaalla on oma kulkuavain, jolla hän voi mennä ulko-ovesta vapaasti klo 6–23 välisenä aikana. Ohjaajat koputtavat asiakkaan huoneen oveen ja odottavat ennen kuin menevät sisään. Saunomisaikojia ei ole, vaan saunan voi lämmittää, kun siihen on mieltymystä. Päivittäisessä arjessa pyritään huomioimaan mahdollisimman paljon asiakkaiden henkilökohtaisia mieltymyksiä: ruokatoivomukset, vapaa-ajanviettoon liittyvät toivomukset yms.

Osallistuminen mielekkääseen tekemiseen: Asiakkaille pyritään järjestämään mielekäästä tekemistä; tarkoituksena on, että tekeminen antaa samalla eväitä arjessa selviytymiseen, ongelmanratkaisutaitoihin sekä sosiaalisiin tilanteisiin. Yksikössä on erillinen viikko-ohjelma, johon on merkitty kunkin viikon tärkeät tekemiset. Tarvittaessa jokaiselle asiakkaalle laaditaan oma viikko-ohjelma.

Ruokailuissa: Asiakkaat voivat henkilökunnan kautta lähettää toivomuksia ateriapalvelun ruokalistaan. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus erityisruokavaliioihin. Kaikkiin ruokailuihin ei ole pakko osallistua vaan asiakas voi valita mihin osallistuu. Asiakkaat voivat myös itsenäisesti valmistaa ruokaa yksikön pienemmässä keittiössä mieltymystensä mukaisesti. Lisäksi päivällisaikaan ennalta toivottuja ruokia valmistetaan teemojen/ toiveiden mukaan ohjaajan läsnä ollessa suuremmissa keittiöissä. Attendo Hehkussa on otettu käyttöön asiakkaiden toiveruokapäivä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että edellisen viikon ruokaryhmässä asiakas valitsee päivän, jolloin valmistaa toiveruokaansa päivälliseksi toisille asiakkaille.

Fyysinen ympäristö: Asiakas voi tuoda omia henkilökohtaisia tavaroita, esineitä, huonekaluja, valokuvia huoneeseensa. Asiakas voi myös tuoda esim. polkupyöränsä ulkovalkoon.

Lääkehoidossa: Lääkehoidossa huomioidaan, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Henkilökunta kertoo asiakkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Henkilökunnan on myös varmistettava, että asiakas on ymmärtänyt saamansa tiedon. Informaation tulee olla ymmärrettävää ja asiallista sekä sitä on toistettava tarpeen mukaan. Asiakkaalla on oikeus kyseenalaistaa oma lääkehoitonsa, jolloin keskustelua lääkehoitoon sitoutumisesta käydään henkilökunnan ja tarvittaessa psykiatrin/terveyskeskuslääkärin kanssa.

Ulkoilu- ja viriketoiminnoissa: Asiakkaalla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin ja/ tai aina niin halutessaan. Asiakas voi osallistua itselleen sovittuihin kuntouttavien toimintoihin esim. ryhmiin.

Varsinaisia vierailuajkoja ei yksikössä ole, läheiset, ystävät ovat tervetulleita, muiden vierailut sovitaan erikseen. Toiveena on, että yövierailuista sovitaan etukäteen henkilökunnan kanssa sekä informoidaan yhteisöä etukäteen mahdollisesta yövieraasta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Attendo Hehkussa ei ole käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Jos niille olisi tarve, asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja 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 rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

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-menetelyohje 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 asiakaskohtaisessa 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 määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei yksikössä lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määräaikainen lupa. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista.

Menettelyohje ”Rajoittamistoimenpiteet” määrittelee rajoittamisen ja siihen liittyvät sekä huomioitavat periaatteet itsemääräämisoikeutta noudattaen. Rajoittamistoimenpiteiden ja hoitopäätöksiin on laadittu kaavake, jolla yksikön rajoittamistoimenpiteiden seuranta helpottuu.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa. Asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi yksikön ulko-ovet pidetään lukittuina. Asiakkailla on kulkuavain, jolla hän pääsee ulko-ovesta klo 6–23 välisenä aikana.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen/edustajan kanssa. Tilanne selvitetään asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen aluepäällikön ja/tai liiketoimintajohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen takia ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

Asiakkaita Attendo Hehkussa kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioon ottaen. Tämän varmistaminen on yksikön kaikkien työntekijöiden tehtävä ja jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla. Kohtelemme asiakkaitamme tasavertaisina, kuunnellen ja yksilöllisesti huomioiden. Toimintamme perustuu yhteisölliseen toimintaan. Pidämme toiminnassamme tärkeänä luotettavuutta ja joustavuutta. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asiakasta vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen.

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Menettelyohje: "Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista"). Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen on velvollisuus puuttua ja siitä ilmoitetaan yksikön päällikölle sekä tehdään kirjallinen ilmoitus poikkeamalomakkeella, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti. (Menettelyohje: "Poikkeamat"). Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen läheistään antamaan palautetta toiminnasta.

5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikkömme painopistealueita vuonna 2024 ovat toipumisorientaatio sekä liikunta ja tunnetaidot. Työtämme ohjaa toipumisorientaation periaatteet, johon olemme saaneet koulutusta vuosina 2022–2023. Toipumisorientaatiossa painottuvat asiakkaan oma osallisuus, vuorovaikutus, voimavarat, toivo, merkityksellisyys ja hyvän elämän luominen sairaudesta huolimatta. Arjessa tämä näkyy esimerkiksi siten että, asiakkaat saavat valmistaa viikoittain toivomaansa päivällistä. Ryhmien sekä retkien suunnittelun yhteydessä huomioidaan asiakkaiden toiveet. Yksi Hehkun viikoittaisista ryhmistä voi olla asiakkaan vetämä ohjaajan tukemana. Viikoittaisessa kotikokouksessa asiakkaat voivat kertoa kehitysideoitaan yksikön yhteisiin asioihin liittyen.

Omaohjaaja pohtii yhdessä asiakkaan kanssa erilaisia keinoja, joiden avulla asiakkaan arki olisi mahdollisimman mielekästä ja omannäköistä, esimerkiksi kartoittamalla erilaisia harrastus-/ päivätoimintamahdollisuuksia ja tukemalla asiakasta sosiaalisten suhteiden ylläpitoon asiakkaan niin halutessaan.

Läheiset ovat mukana asiakkaiden kuntoutumisessa asiakkaan tahdon mukaisesti. Mikäli asiakas näin haluaa, läheisiin voidaan olla tiiviisti yhteydessä ja kannustaa heitä osallistumaan kuntoutukseen omien voimavarojen rajoissa. Läheisiä kutsutaan läheisten iltoihin ja heidät pyydetään mukaan hoitokokouksiin, mikäli asiakas näin haluaa. Asiakkailta otetaan jatkuvasti kehittävää palautetta vastaan koskien henkilöstön ja kuntoutusyksikön toimintaa.

Attendo Hehkussa asiakkaita kannustetaan keskustelemaan aktiivisesti ja rakentavasti henkilöstön ja muiden asiakkaiden kanssa. Vuorovaikutustaitoja opetellaan yksikön arjessa päivittäin. Attendo Hehku sijaitsee Tampereen Haukuluomassa, jossa on hyvät liikuntamahdollisuudet (kuntosali, jää-, uimahalli) myös luonnossa esimerkiksi sienestämässä. Yksikössä toteutetaan viikoittain/asiakkaiden toiveiden mukaan ulkoiluryhmä.

Palautteen kerääminen

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 läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja läheisten kanssa. Läheistenillat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään vähintään kerran vuodessa. Vuonna 2023 aikana kyselyt (henkilöstö-, asiakas-, läheistyytyväisyys) toteutettiin kaksi kertaa, viimeksi loka-marraskuussa 2023.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja läheisten kanssa läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

5.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle. Muistutuslomakkeet lähetetään osoitteella:
Tampereen kaupunki, kirjaamo
postiosoite PL 487
33101 Tampere

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamiesten sähköpostiosoitteet asiointikunnittain:

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi: sosiaaliamies@pirha.fi
Akaa, Urjala: satu.loippo@pikassos.fi
Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Virrat: sosiaaliamies@merikratos.fi
Punkalaidun, Sastamala: sosiaaliamies@tukitalo.com

Sosiaaliamies: puhelinnumero: 040 800 4187

Ma 09:00-11:00, ti 09:00-11:00, ke 09:00-11:00, to 09:00-11:00

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen 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.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdollisimman nopeasti, viimeistään kahden viikon kuluttua muistutuksen vastaanottamisesta.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman (aik. asumissuunnitelma/ kuntoutus- ja palvelusuunnitelma). Lisäksi asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet 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 näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä yksilöllinen, päivittäistä toimintaa ohjaava kirjallinen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelmaa. Suunnitelma tehdään huomioiden asiakkaan terveydentila, toimintakyky/ taidot, elämäntilanne ja tavoitteet. Myös asiakkaan tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan yksilöllinen tuki ja ohjaus. Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen ja edellytykset kuntoutumiseen. Toimintamme tavoitteena on varmistaa asiakaslähtöinen toiminta, joka perustuu asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja asiakasvaatimusten täyttämiseen palvelumme kaikissa vaiheissa. Toimimme tiimimäisenä organisaationa, joka mahdollistaa yksilön ja koko henkilöstön osallistumisen jatkuvaan toiminnan kehittämiseen sekä tehtävien suunnitteluun.

Omaohjaaja tekee omalle asiakkaalleen viikko-ohjelman, jota asiakas sitoutuu noudattamaan. Viikko-ohjelmat ovat asiakkaiden huoneissa. Asumispalveluyksikön viikko-ohjelma on nähtävillä kuntoutusyksikön infotaululla.

Läheiset otetaan yksilöllisesti huomioon asiakkaiden kuntoutuksessa asiakkaan tahdon mukaisesti. Yksilöllisen palveluntarpeen mukaan asiakkailla voi käydä viikoittain yksikössä esimerkiksi henkilökohtainen avustaja, toimintaterapeutti tai personal trainer. Talon ulkopuoliset toimijat kannustavat asiakkaita kuntoutumisessa ja lisäävät hyvinvointia erilaisilla aktiviteeteilla.



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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

Lisäksi elämänlaadun check-lista toimii ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään RAI-arviota, joka tehdään kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääketoimien ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Ulkopuolikkuntalaisten asiakkaiden päivittäiskirjaukset tehdään Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Tamperealaisten/ Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaiden asiakastyön kirjaukset tehdään Pirha Pegasokseen. Heidän osaltaan Hilikkaa voidaan käyttää mm. laskutus, tilastointi ja laadun varmistukseen liittyen. Kirjauksissa arvioidaan asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista sekä osallisuutta.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua asiakkaan tilanteeseen sekä ohjaajalla tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden asiakaskohtaisista toteuttamissuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaidenkuntoutumisen, palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän/ arjen seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakaskohtaista toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan suunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen 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 ateriarvontaan sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittäitaitojen karttuminen.

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää yksiköidemme ateriapalveluita. Ruokalistat tehdään monipuoliseksi ja terveelliseksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Toimintaamme kuuluu, että myös asiakkaat itse valmistavat ruokaa itselleen. Hehussa asiakas osallistuu omalla vuorollaan päivällisen tekemiseen yhdessä ohjaajan kanssa.

Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista peruseruokaa. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista. Keittiön oma omavalvontasuunnitelma löytyy päivitettyinä keittiöstä ja se päivitetään vuosittain.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti noin klo 8–9, lounas noin klo 12–12.30, päiväkahvi noin klo 14.30–15, päivällinen noin klo 17–17.30 ja iltapala noin klo 20.30–21. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön.

Asiakkaiden ns. yö-paasto (iltapalan ja aamupalan välinen aika) ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja haluun.

6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön ja hygieniavastaavan toimesta yhteistyössä yksikön ohjaajien kanssa. Tarvittaessa voimme konsultoida Attendon puhtaus- ja palvelupääliikköä. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota.

Infektioaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

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

6.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireetömästä somaattisen hoidon sairaanhoidosta vastaa lähin terveyskeskus (Tesoma, Lielähti). Psykiatrisesta hoidosta vastaa asiakkaan psykiatrisen hoitokontakti, kontakti riippuu asiakkaan kotikunnasta (tamperelaisilla yleisimmin Tipotien/ Sarviksen psykiatria (Hallituskatu). Asiakkaiden hoitokontaktien kanssa tehdään läheistä yhteistyötä, ja henkilöstö toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita somaattisen tai psykiatrisen sairauden hoidossa. Hoito-ohjeet saadaan joko soittamalla, sähköpostitse (tarvittaessa salattuna) tai itse vastaanotolla, jossa ohjaaja mukana.

Kiireellinen sairaanhoito: Lähin päivystyksellinen sairaanhoito on Tampereen yliopistollisen sairaalan päivystys Acuta. Mikäli asiakkaan hoidon tarve vaatii päivystyksellistä arvioita, soitetaan numeroon 112. Ambulanssihenkilökunta arvioi hoidon tarpeen, tarvittaessa konsultoi lääkäriä ja kuljettaa asiakkaan päivystykseen. Vuorossa oleva ohjaaja raportoi ambulanssihenkilökunnalle asiakkaan saamat mahdolliset tarvittavat lääkkeet sekä tulostaa sh-lähetteen tai antaa (tietotekniikan pettäessä) lääkekansiota ajankohtaisen lääkelistan mukaan päivystykseen.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään perehdytyskansiossa. Ohjeessa on toimintamallit, mm.: Vuorossa oleva ohjaaja soittaa välittömästi hätänumeroon 112, josta saadaan tilannekohtaiset toimintaohjeet. Mikäli asiakas on kuollut tai kuolee ensihoidosta huolimatta kuntoutusyksikön tiloissa, ensihoitajat kutsuvat poliisin paikalle. Poliisi kutsuu paikalle ruumiinkuljetusauton. Sovittava tapauskohtaisesti, ilmoitetaan poliisi vai yksikön ohjaaja läheisille. Ilmoitetaan yksikön esihenkilölle, työryhmälle ja asiakkaille asiakkaan menehtymisestä. Tehdään tarvittavat kirjaukset. Työterveyshuolto ja debriefing ovat käytettävissä, ja lisävahvistusta vuoroihin voi pyytää. Huomioidaan asiakkaiden kriisiapu, ollaan asiakkaiden käytettävissä, tarjotaan läsnäoloa myös työkaverille. Ilmoitetaan vainajan mahd. edunvalvojalle tilanteesta, samoin vainajan kotikunnan sosiaalityöntekijälle sekä mahdolliseen päivätöimintaan/ säännöllisiin tapaamisiin. Sovitaan läheisten kanssa vainajan irtaimiston käsittelystä ja/ tai noutamisesta. Toimitetaan vainajalta jääneet lääkkeet lääkejätteenä apteekkiin.

b) Miten pitkäaikaisairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Yksikön henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Tarvittavat seuranta- ja tutkimukset hoidetaan säännöllisesti (mm. paino, verenpaine, verensokeri, kontrolliverikokeet jne.). Henkilöstö reagoi herkästi asiakkaiden voimien muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Omaohjaajat seuraavat aktiivisesti omien asiakkaidensa lääkityksen ja eri kontrollien toteutumista, sairaanhoitaja on päävastuussa seurannasta ja arvioinnista. Lääkitystä arvioidaan jatkuvasti yhdessä omaohjaajien ja yksikön sairaanhoitajan kanssa, ja tarvittaessa otetaan yhteys asiakkaan hoitotahoon. Lääkitystä arvioidaan arjessa muun muassa arvioimalla asiakkaiden toimintakykyä, mielialaa ja vireystilaa, jotka heijastuvat myös asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteisiin.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön sairaanhoitaja Meeri Parmola

6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön esihenkilö sekä sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, 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.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen (sairaanhoitaja Parmola), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Attendon lääkehoitotyöryhmä on tehnyt lääkehoitosuunnitelmapohjan, joka toimii yksikön lääkehoitosuunnitelman perustana. Suunnitelma perustuu STM:n oppaaseen Turvallinen lääkehoito. Suunnitelman tarkoituksena on ylläpitää Attendon yhteisiä toimintakäytänteitä, huomioiden kuitenkin yksikön erityispiirteet. Yksikön päällikkö ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja laatii lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Lisäksi lääkehoitotyöryhmä seuraa tarvetta päivittää yhteistä lääkehoitosuunnitelmapohjaa yritystasolla.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Yksiköllä ei ole omaa lääkärinä käytössä, vaan jokaisen asiakkaan lääkehoidosta vastaa heidän oma lääkäriinsä. Yksikön lääkehoidon suunnitelman hyväksymisestä vastaa hyvinvointialueen hallintoylilääkäri/ ylilääkäri.

Yksikön esihenkilö ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja laativat lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle.

Attendo Hehkussa työntekijät työskentelevät myös yksin vuoroissa, joten kaikkien ohjaajien tulee osata arvioida, suunnitella ja toteuttaa lääkehoitoa asianmukaisesti. Sairaanhoitaja valvoo, toteuttaa ja ohjaa asianmukaista lääkehoitoa, puuttuu virheisiin, kehittää toimintaa ja seuraa asiakkaiden lääkehoidosta seuraavaa vastetta sekä haittavaikutuksia.

Lääkevastaavana toimiva työntekijä pitää halussaan lääkehuoneen avainta sekä vastaa lääkehoidosta vuoronsa aikana. Mikäli asiakkaalle tulee lääkemuutoksia, lääkevastaava informoi henkilöstöä muutoksista, kirjaa muutokset asiakastietojärjestelmään sekä lääkekortille ja korjaa asiakkaan dosetin. Lääkevastaava myös antaa tarvittavia lääkkeitä ja PKV-lääkkeitä huumeakaapista.

Attendo Hehkussa yksikön lääkehuone sijaitsee ohjaajien toimiston yhteydessä. Sinne pääsee vain lääkehuoneen sähköisellä avaimella (josta jää kellonaika/ lokimerkintä), joka on vuorossa olevalla lääkevastaavalla halussaan. Lääkehuoneen avaimia on yksi. Lääkehuoneen sisällä on lista, kenen halussa lääkeavain on joka vuorossa. Lääkehuoneen sisällä on lääkekaappien avaimet, sekä lukitussa kaapissa PKV-lääkekaapin avain. Lääkehuoneessa ei ole kameravalvontaa.

Asiakkaiden lääkkeet sijaitsevat lukituissa kaapeissa hyllyissä, jotka on nimikoitu. Annosjakelu ei ole käytössä Attendo Hehkussa, vaan asiakkaat jakavat itse ohjaajan valvonnassa lääkkeensä, jonka jälkeen ohjaaja tarkistaa dosetit. Jaetut dosetit säilytetään lukitussa kaapissa lääkehuoneessa.

Attendo Hehkussa lääkärin päättämät lääkemuutokset (puhelimessa tai lääkärikäynnillä sovitut) kirjataan Hiikka-asiakastietojärjestelmään sekä lääkelistalle. Henkilökunta kirjaa Hiikka-asiakastietojärjestelmään lääkityksen vaikutusten seurantaan, ja informaatio siirretään lääkärille puhelimitse tai lääkärikäynnillä, johon ohjaajat osallistuvat. Sairaanhoitaja ja ohjaajat informoivat lääkäreitä asiakkaiden somaattisen ja psyykkisen voinnista. Sairaanhoitaja valvoo kirjauksia ja asianmukaisen lääkehoidon toteutuksesta. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkailla lääkemuutokset tehdään Pirha Pegasos-asiakastietojärjestelmään.

6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan muuttaessa yksikköön hänen lähipiirinsä sekä hänen hoitoonsa ja kuntoutukseensa osallistuvat toimijat kartoitetaan haastattelemalla asiakasta sekä varmistamalla asiat hänen potilasasiakirjoistaan. Sosiaalityöntekijöiden, edunvalvojen ja hoitokontaktien kanssa pidetään yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. Sähköpostit salataan, mikäli se on mahdollista. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkailla Pirha Pegasos-asiakastietojärjestelmä varmistaa tiedon siirtymisen yhteisten kirjausten kautta (psykiatrian poliklinikka/ terveyskeskukset). Eri toimijat, joiden kanssa yksikkö tekee yhteistyötä, ovat terveyskeskukset, erikoissairaanhoito, edunvalvojat, sosiaalityöntekijät sekä laboratoriot. Asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioidaan eri toimijoiden kanssa työskennellessä, ja esimerkiksi erikoissairaanhoiton poliklinikalle lähtiessä asiakkaan taustatiedot ja lääkelista annetaan hänelle mukaan, mikäli ohjaaja ei pääse tapaamiseen.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

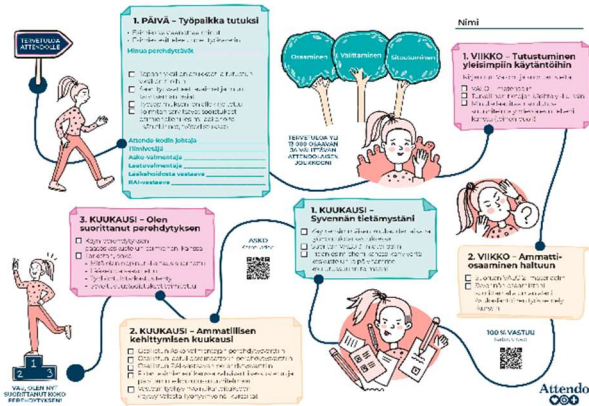
Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Siisteys: H&H siivouspalvelu Oy
Ruoka: Attendo Soppeenpuiston keittiö
IT-palvelut: SystemaStore Oy
Turvapalvelut: Avam Security Oy

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa ikkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

<p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi.</p>
<p>7.1 HENKILÖSTÖ</p> <p>Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:</p> <p>a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:</p> <p>Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yksikön hoitohenkilömitoitus 0.5 tt/ ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasta kohden, 0.3 tt/ yhteisöllisen asumisen asiakasta kohden • Henkilökuntaa on paikalla aamuvuorossa yksi, iltavuorossa yksi, arkisin välivuorossa 1–3, satunnaisesti vkl yksi ja öisin yksi. • Yksikössä on tällä hetkellä 7 työntekijää (yksi sairaanhoitaja, yksi sosionomi ja 5 ohjaajaa) • Ohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia • Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sh, th, TtM • Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista • Avustavaa henkilökuntaa ei tällä hetkellä ole (siivous, kokki, avustava henkilö), päivällinen ja lisäksi viikonloppuisin myös lounas tulevat Soppeen puiston keskuskeittiöltä, siivouksesta vastaa viikoittain H&H siivouspalvelu Oy
<p>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:</p> <p>Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.</p>
<p>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?</p> <p>Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Attendo Hehkussa on käytössä osittainen autonominen-/ yhteisöllinen työvuorosuunnittelu. Yksikön esihenkilö lähettää suunnitellut työvuorot aluepäällikön tarkastettavaksi/ hyväksyttäväksi, ennen työvuorojen julkaisua. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti Wopla- sekä Motti-järjestelmien avulla. Ohjelmat näytävät muun muassa henkilöstömitoitukselle. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, jonka yhteydessä tehdään kehittämissuunnitelma. Tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.</p> <p>Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihto, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkistus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Attendolla on käytössä perehdyttämissuunnitelma, työtehtäväkohtainen perehdyttämissuunnitelma (yksikön päällikkö, ohjaaja, sairaanhoitaja, omaohjaaja) sekä lääkehoidon perehdyttämissuunnitelma. Perehdyttämissuunnitelmissa on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta. Yksikön esihenkilön perehdyttämisestä on päävastuussa aluepäällikkö. Vastuu uuden oppimisesta on uudella työntekijällä, jolle tulee olla nimetty perehdyttäjä/perehdyttäjät, jotka tukevat läpi perehdytyksen. Esihenkilön tehtävänä on toimia perehdytyksen mahdollistajana, antaa sille aikaa ja varmistaa perehdytyksen toteutuminen. Opiskelijan perehdytyksen pääpaino on opiskelijalle nimetyillä ohjaajilla.</p>



Yksikön henkilöstö perehdytetään muun muassa asiakastyöhön, asiakkastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sähköisessä ympäristössä Valossa on erikseen uuden työntekijän perehdytysosio. Syksyllä 2021 on otettu käyttöön perehdytyslomakkeen tilalle perehdytyskartta, jossa työntekijä kerää partiolaisilta tuttuja osaamismerkkejä ja näin etenee attendolaisiksi.

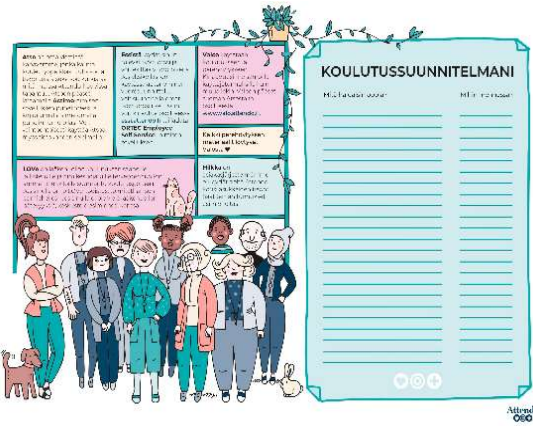
Perehdytyskarttaan on yksilöity perehdytettävät asiat aikatauluineen. Kartta aikatauluttaa perehdytyksen osaksi työntekijän kolmea ensimmäistä kuukautta. Se auttaa sisällyttämään perehdytykseen myös työntekijän yksilöllistä urapolkua tukevat koulutukset. Työntekijän kanssa varmistetaan osaamisen hallinta ja karttaan merkitään, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty.

Omavalvontasuunnitelma hyödynnetään arjessa yhtenä työvälineenä. Suunnitelmaan voi palata perehdytyksen jälkeen aina tarvittaessa.

IMS:stä, Valosta ja yksikön perehdytyskansista löytyy kuvaukset ohjaajan sekä omaohjaajan tehtävistä, jotka käydään läpi. Mitä ne pitävät sisällään, tarkoittavat arjen työssä Hehkussa.

Perehdytyksen toteutumista ja etenemistä seurataan suunnitellun perehdyttämisen ajan. Perehdyttämisen edetessä pidetään, kahvihetkiä "kahvivartteja" esihenkilön kanssa. Keskustelussa pohditaan asioita, joihin työntekijä toivoo lisäperehdytystä/ mitä haluaisi oppia ja mihin mennessä (aikataulua) sekä käydään läpi esiin nousseita ajatuksia, kysymyksiä.

Perehdytyksen onnistuminen on koko tiimin yhteinen asia. Perehdyttävän tulee muistaa kysyä, jos jokin jää epäselväksi tai ei muista, miten asia menikään. Esihenkilö tai nimetty perehdyttäjä tarkistaa yhdessä perehdyttävän kanssa, että kaikki perehdytyskartan asiat on läpikäyty, jonka jälkeen he allekirjoittavat kartan. Kartan säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.



Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään/ sähköiseen koulutuskorttiin.

7.2 TOIMITILAT

Yksikkö on suunniteltu ympärivuorokautista kuntoutusta tarvitseville työikäisille. Asiakas voi tulla pitkäaikaiseen asumiseen, lyhytaikaiskuntoutukseen, tehokuntoutukseen tai vaikkapa kuntouttavalle lomajaksolle. Jokaisella asiakkaalla on käytössään oma huone, jokainen asiakas saa esittää toiveensa huoneen sijainnista. Huoneiden koko on 20 m². Wc/suihkutilat ovat kaikissa huoneissa. Huoneet ovat valmiiksi kalustettuja tai asiakas voi halutessaan itse kalustaa huoneensa omilla huonekaluillaan omien mieltymystensä mukaan. Mikäli asiakas on pitkään poissa, hänen huoneensa säilyy koskemattomana.



Yksikössä on asiakkailta yhteiskäytössä seuraavat tilat; ruokailutila, oleskelutila x 2. Asiakkailta on mahdollisuus saunaan niin halutessaan. Yksikössä on 16 inva-mitoitettua wc/ kylpyhuonetta.

Attendo Hehku sijaitsee noin 8 km Tampereen keskustasta, lähellä Tesoman liikuntapalveluita ja ulkoilumaastoja. Yksikkö on yksitasoratkaisu ja sijaitsee tontilla, jossa kasvaa puita ja oma nurmikenttä. Tesoman hyvinvointikeskukseen on kahden kilometrin matka ja Lielahden monipuolisiin palveluihin noin neljä kilometriä.

Yksikössä on mahdollista mielekkään arjen saavuttamiseksi pitää suuremmallekin määrälle ihmisiä kokoontumisia sekä erilaisia ryhmiä. Yhteisiin aktiviteetteihin kannustetaan, muun muassa ulkoilemalla lähimaastossa. Kotikokoukset ja aamupalaverit ovat vaivatonta pitää tilavissa, yhteisissä tiloissa.

Varsinaista vierailu-aikaa ei ole mutta toiveena on, että yö-vierailuista sovitaan etukäteen henkilökunnan kanssa sekä informoidaan yhteisöä etukäteen mahdollisesta yövierasta huomioiden valtakunnalliset koronasuosituksen.

Pihapiiri on viihtyisä ja kodikas, metsänlaidassa sijaitseva. Pihassa on grilli, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Pihapiirin turvallisuus pyritään huomioimaan lumen luonnilla ja hiekoituksella.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

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.

Attendo Hehkussa siivous toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Asiakkaat siivoavat huoneensa kerran viikossa sovittuina päivinä. Yleiset tilat siivotaan myös sovittuina siivouspäivinä asiakkaiden toteuttamana, kaksi kertaa viikossa. Siivous toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja sovittujen tavoitteiden mukaisesti kunkin asiakkaan kohdalla. Ohjaajat valvovat siivouksen toteutumista sekä ohjaavat, tukevat asiakasta tarpeen mukaan.

Pyykkihuolto toteutetaan siivouspäivinä edellä mainittujen periaatteiden mukaisesti. Pyykkihuoltoon on osoitettu erillinen huone, jossa on kaksi pyykinpesukonetta ja kuivuria.

Yksikössä on siivous- ja jätehuoltovastaava. Jätteet lajitellaan oikeisiin astioihin. Lajittelun suorittaa asiakkaat yhdessä ohjaajien kanssa ja heidän perehdytetään asianmukaisesti työhön.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

Viikkosiivouksesta sekä vuosittaisista "suursiivouksista" vastaa H&H siivouspalvelu Oy.

7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

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

Yksikön esihenkilö vastaa turvalaitteiden hankinnasta ja tilaa/ esihenkilön nimeämä hlö tilaa tarvittaessa huollon.

Attendo Hehkussa on käytössä vartijakutsu, turvapainike (Avarn Security), joka hälyttää tarvittaessa vartijan paikalle. Painikkeen toimivuus testataan säännöllisesti (kerran kuukaudessa).

Attendo Hehkussa on kulunvalvonta; ohjaajilla on ulko-ovesta rajaton kulkuoikeus ja asiakkailla klo 06.00–23.00 välisenä aikana (sähköovi, kulkuavain). Ulko-ovessa on puhelin, joka on yhteydessä ohjaajien kännykkään, jolla (kännykällä) voi avata oven. Ulko-ovi on jatkuvasti lukittuna.

Erillinen lääkehuone sijaitsee henkilökunnan kanslian yhteydessä. Lääkehuoneen ovi on lukittu ja ovenavausjärjestelmään jää lokitiedot. Lääkkeet säilytetään lääkehuoneen lukitussa kaapissa.

Attendo Hehkussa on paloilmoinjärjestelmä. Palo- ja sammutinlaitteiden kuukausihuollon suorittaa Coor Service Oy.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asiakkailla ei ole käytössä erillisiä kutsulaitteita.

Assi Alakoski, yksikön paloturvallisuuskävelyt, palo- ja pelastusturvallisuus, puh. 044 7800891, sähköposti: etunimi.sukunimi@attendo.fi

7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita. Asiakkaan omaohjaaja/ sh huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. 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 kalibrointilaitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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 vältytään 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/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoidtaja Meeri Parmola ja ohjaaja Jouni Valtonen, puh. 044 7800891 (sähköposti: etunimi.sukunimi@attendo.fi)

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät IMS-stä. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka- ja Pirha Pegasos-asiakastietojärjestelmät, 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.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esihenkilön tiedot

Heidi Kytölä p. 044 7800890, heidi.kytola@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset toteuttamissuunnitelmat, tavoitteet. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita voidaan miettiä yhdessä ja ideoida toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Kehittämissuunnitelmassa vahvistamme sitä tekemistä, mikä jo toimii ja sujuu hyvin, ja parannamme sitä, mikä vielä kaipaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Suunnitelman teossa on hyödynnetty saatujen kyselyiden vastauksia. Attendo Hehkun kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta kuvasta.

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 12/ 2023
Attendo

Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi
Kirjatkaa tähän keskustelun pohjalta

Viettehan
kehittämissuun-
nitelman
osaksi
Hallitse hardellia-
tavoitteita ja toimintaa

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<p>Henkilöstö: Jatketaan samaan malliin, avoimuus</p> <p>Asiakkaat: Ohjaaja ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaikka olisi nopeampaa, esim. asiointipuhelut. Asiakkaiden motivointi, kannustaminen-kehutaan, kiitetään, huomioidaan onnistumiset, yrittäminen, annetaan positiivista palautetta</p> <p>Asiakkaan oman elämäntilanteen tuntee lisääminen: ymmärryksen lisääntyminen, keskustelut, elämäntilanteen muodostuu useista pienistä arjen eri osa-alueista, uusien taitojen oppiminen - sanoittaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> Palautteenannon merkitys, matalalla kynnyksellä toinen toisillemme ☺ Kannustetaan asiakkaita hyödyntämään omia vahvuuksiaan myös jatkossa Autetaan tuntemaan, että asiakkaat hallitsevat elämänsä (arjenhallinta), oman elämäntilanteen kokemuksen lisääntyminen – arjenhallinta muodostuu useista pienistä asioista 	<ul style="list-style-type: none"> Väliarvio, missä mennään keväällä 2024 kk-palaverin yhteydessä, mahdoll. uudet kyselyt/ Roidu 	<ul style="list-style-type: none"> Koko työyhteisö Asiakasasioissa päävastuu omaohjaajalla Asko-valmentaja Esihenkilö

Yksikön sisäinen auditointi auttaa vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittämistä. Hehkun sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi 25.8.2020. Lääkehoidon auditointi on tehty 10.5.2022. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, johtajan johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Tampereella 8.1.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys: Heidi Kytölä

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005