



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



**Attendo**  
♥◎+

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Oy

**Y-tunnus** 2166123-8

**Hyvinvointialue** Kymenlaakson hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Kotka

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Aittapolku

**Katuosoite** Aittapolku 2

**Postinumero** 48400

**Postitoimipaikka** Kotka

**Esihenkilö** Tuula Hohti

**Puhelin** 044-4175681

**Sähköposti** tuula.hohti@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Ympärivuorokautinen palveluasuminen -kehitysvammaiset

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset**  
30.10.2023

## Ilmoituksenvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Ympärivuorokautinen palveluasuminen -kehitysvammaiset

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**  
30.10.2023

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pyhtään apteekista

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Sairaanhoidtajapalvelut: Tmi Nora Häkkänen
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Kotkan seudun talokeskus

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

## **Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena kotimme asukkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omaavontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan kodillamme oikealla tavalla.

### **Ketkä osallistuvat omaavontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?**

Kotimme omaavontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omaavonnan vuosikellon mukaisesti. Kotimme esihenkilö johtaa ja vastaa omaavontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavontasuunnitelman laadintaan. Myös asukkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun.

### **Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Tuula Hohti, yksikön johtaja, tuula.hohti@attendo.fi, p. 044-4175681

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

Miten kodilla seurataan ja varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

#### **Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?**

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme eteisen avolokerikossa.

**Laadittu pvm.** 23.7.2024

**Tarkistettu pvm.** 2.10.2024





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



Attendo  
❤️👁️+

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Asiakastietolaki
- Kehitysvammalaki
- Vammaispalvelulaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- YK:n vammaissopimus
- Terveystieteidenhuoltolaki

### Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Toimimme luotettavana kumppanina Kymenlaakson hyvinvointialueen vammaispalveluille toteuttamalla ympärivuorokautista asumispalvelua viidelletoista kehitysvammaiselle henkilölle. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja kannustamme itsenäiseen päätöksen tekoon. Huolehdimme kehitysvammaisten asukkaidemme ohjauksesta, hoivasta ja huolenpidosta. Tarjoamme turvallisen ja esteettömän kodin asukkaillemme. Täällä jokainen elää omannäköistä elämää.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/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.

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. 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. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

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

Arki rakentuu asukkaalle yksilöllisesti huomioiden toteuttamissuunnitelman tavoitteet. Niissä otamme huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asukkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Toteuttamissuunnitelman tarkoitus on tukea ja edistää asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Yhteisöllisyys on yhdessä tekemistä, yhteenkuuluvuuden tunnetta ja aitoa läsnäoloa. Meillä on HYP-vuorovaikutusmalli (huomioivaa yhdessä oloa päivittäin) käytössä. Viikkoomme kuuluvat erilaiset säännölliset aktiviteetit, esim. virikeajelu, perjantaisin ”Yhdessä iloiten”-hetket, saunominen, ulkoilu. Kodin vuosikello tuo arkeemme perinteisiä vuotuisia tapahtumia, mm. kevät- ja kesäretket, grillijuhla pihalla, puurojuhla. Kehitysvammatyön pappi käy tapaamassa asukkaitamme kerran kuukaudessa. Kotka-Kymin seurakunnan työntekijät järjestävät asukkaillemme pääsiäis- ja joulutapahtumat. Arjessa huomioimme kaikki vuodeajan juhlat ja asukkaidemme syntymäpäivät. Aittapolun yhteisöön kuuluu lisäksi asukkaiden läheiset, ystävät, henkilökohtaiset avustajat ja henkilökunta.

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

Kohtaamiset ovat kaiken toimintamme ydin. Asiakaskokemus-ohjelmamme tukee työyhteisömme keskustelukulttuuria, vahvistaa kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja sekä ohjaa meitä kehittämään toimintaamme. Vahvistamme hyvää palautekulttuuria ja että toimimme kaikki 100% vastuun mukaisesti. ASKO-valmentajamme yhdessä kotimme johtajan kanssa varmistavat, että säännölliset ASKO-keskustelut järjestetään ja kaikilla on mahdollisuus osallistua työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen. Näin



varmistamme hyvän työyhteisön tunnelman ja toiminnan kautta, että asukkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asukkaidemme läheisten kanssa.

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käymme säännöllisiä ASKO-keskusteluita.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

### Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja tukeminen vammautuneiden palveluissa
- Poikkeamailmoitukset

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 29.5.2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 29.5.2024**

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesti ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta sekä lomakepohja löytyvät intrasta ja Valosta.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

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

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän perehdytys: Vastuu perehdytysprosessista on koko työyhteisöllä. Yksikön johtaja huolehtii, että perehdytykseen on nimetty vastuutyöntekijä ja varmistaa perehdytyksen toteutumisen sovitun prosessin mukaisesti. Attendolla on käytössä VALO-perehdytysjärjestelmä. Työntekijän tulee saada perehtyä 1-2 työvuoroa ennen itsenäistä osallistumista työhön, jotta hän voi tehdä työnsä turvallisesti ja varmasti.

Vuorotyö: Attendolla Aittapolulla tehdään työtä kolmessa vuorossa ja työ on fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti raskasta. Näistä aiheutuviin haittoihin ja riskeihin pyritään vaikuttamaan työntekijöiden jaksamista tukevalla työvuorosuunnittelulla.

Työterveyshuolto: Attendon työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa noudatetaan yksikössä ja yhteistyö työterveyshuollon (Terveystalo) kanssa on runsasta. Käytämme joustavasti erilaisia toimintamalleja mm. varhaisen välittämisen malli ja käytämme paljon terveydenhuollon asiantuntemusta (esim. työterveysneuvottelut ja korvaavan työn malli).

Infektiot ja tartuntataudit: Infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään hyvällä hygieniasaamisella sekä -käytännöllä ja rokotesuojalla. Yksikössä noudatetaan alueellisia ohjeita epidemioissa ja tartuntatautien toimintamalleissa.

Asukkaiden haastava käyttäytyminen: Työssä henkilökunta saattaa ajoittain kohdata haastavaa käytöstä. Hyvällä perehdytyksellä, koulutuksella ja asukkaiden tuntemisen avulla ohjaajat kykenevät toimimaan näissä tilanteissa asukasta ohjaten, ennakoiden ja oman turvallisuuden huomioiden. Yksikössä on kirjattu toimintaohjeet uhka- ja väkivaltilanteisiin. Ohjaajilla on käytettävissä turvahälytin. Yksikön työntekijöille järjestetään Avekki/Mapa-koulutusta tarvittaessa.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoidon toteutus: Lääkehoidossa riski voi esiintyä väärään annokseen, väärään lääkkeeseen, lääkkeen käyttökelpoisuuteen tai lääkkeen yhteensopivuuteen liittyen. Attendo Aittapolulla lääkehoitoa toteuttaa ainoastaan koulutettu sosiaali- ja terveysalan henkilöstö, jotka ovat suorittaneet hyväksytysti lääkeluvat. Attendo Aittapolun lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon vastuut, kuten vuorossa olevan lääkevastaavan tehtävät, osaamisen varmistaminen, lääkkeiden asianmukainen ja turvallinen säilyttäminen, lääkekulutuksen seuranta, ohjeet lääkepoikkeamien ja läheltä piti tilanteiden varalta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Lääkehoidon vastuuhenkilöinä ovat esimiesvastuussa palvelukodin johtaja Tuula Hohti (sairaanhoitaja) sekä sairaanhoitaja Nora Häkkänen, jonka vastuulla on tarkkailla lääkehoidon toteutusta arjessa, sekä puuttua, tiedottaa ja opastaa siihen liittyvissä asioissa.

Lääkkeiden väärinkäyttö: Attendo Aittapolulla on käytössä mahdollisuus. Attendo Aittapolulla on suuren riskin lääkkeisiin lukeutuvien lääkkeiden kohdalla käytössä lääkkeiden kulutuskortti lääkkeiden väärinkäytön ehkäisemiseksi ja seurannan mahdollistamiseksi. Attendo Aittapolulla on lääkekaappeihin pääsy vain lääkehoitoon koulutetulla ja -luvallisella henkilöllä. Lääkekaapin avaimia on käytössä kaksi. Toinen avain ovat käytössä vuorossa olevalla lääkevastaavalla, joka on merkitty työvuoroluetteloon. Toinen avain on yksikön johtajalla. Yksikössä tulee olla vuorossa vähintään yksi lääkehoitoon koulutettu työntekijä. Lisäksi lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta, joka osaltaan vähentää riskiä lääkkeiden väärinkäyttöön.

Samalta näyttävät ja kuulostavat lääkkeet; Nimen kirjoitusasultaan tai pakkauksiltaan toisiaan muistuttavat tai puhutulta nimeltään samalta kuulostavat lääkkeet muodostavat oman riskilääkeryhmänsä; näköisnimiset lääkkeet. Näiden lääkkeiden kohdalla vaarallisia sekaannuksia voi tapahtua määrättäessä, kirjattaessa, säilyttäessä, käyttökuntoon saattaessa ja antaessa. Sekaantumismahdollisuuden vuoksi asukas voi saada lääkettä väärää antoreittiä pitkin.

Lääkehoidon haitoille erityisen alttiit asukkaat; Attendo Aittapolulla asukkaiden kokonaislääkehoidon suunnittelee asukasta hoitava Terveystalon oma lääkäri. Asukkaan lääkityksessä tulee ottaa huomioon sekä pitkäaikainen että akuutti sairaus. Lääkehoidon haitoille alttiita ovat erityisesti monisairaant ja -lääkityt henkilöt. Monisairaiden asukkaiden lääkehoitoa tulee seurata tiiviisti. Asukkaiden lääkeallergioiden kanssa on oltava erityisen tarkka ja tieto lääkeallergioista tulee näkyä selkeästi asukkaan asiakastietojärjestelmissä.

Asiakkaan henkilökohtaiset lääkkeet; Attendo Aittapolulla lääkevalikoima koostuu asukkaiden henkilökohtaisista, lääkärin määräämistä lääkkeistä sekä reseptivapaista esim. kipu- ja kuumelääkkeistä. Lääkkeet säilytetään siten, etteivät eri henkilöiden lääkkeet voi sekaantua keskenään.

Lääkkeiden säilytys; Lääkkeet säilytetään yksikössä niin, etteivät asiaan kuulumattomat henkilöt pääse niihin käsiksi.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit

Tietosuoja ja -turva; Tietosuoja- ja turva-asioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdytyksen yhteydessä. Perehdytysprosessiin kuuluva GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Se sisältää tiedot henkilötietojen käsittelystä. Attendo Aittapolulla on turvatulostin.

Henkilötietojen säilytys ja luovuttaminen; Henkilötietojen käsittelystä Attendo Aittapolulla noudatetaan annettujen dokumentointitietosuoja- ja arkistointiohjeita, jotka ohjaavat asukastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä.

Vaitiolo ja salassapito velvollisuus; Työntekijälle kerrotaan vaitiolo ja salassapitovelvollisuuden ehdottomuudesta jo työsopimuksen kirjoittamisen yhteydessä, jossa asia on kirjallisesti mainittuna ja jota työntekijät allekirjoittamalla sopimuksen sitoutuvat noudattamaan. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta kerrataan perehdytyksen yhteydessä.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys; Attendo Aittapolulla on sen täyttöasteen mukainen, riittävä ja toimintaehtojen vaatima henkilöstömäärä. Yksikössä työskentelee joka päivä aamuvuorossa kolme ohjaajaa ja iltavuorossa kolme ohjaajaa. Yövuorossa työskentelee yksi ohjaaja. Palvelukodin johtaja on paikalla arkisin pääsääntöisesti vähintään kahtena päivänä viikossa ja tavoitettavissa puhelimitse. Attendo

Aittapolun henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja, sosionomi ja lähihoitaja. Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja.

Sijaisten käytön periaatteet; Henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, työntekijöiden äkillinen sairastuminen ja sijaisen saanti vuoroon voi olla ajoittain haastavaa. Äkillisiin poissaoloihin johtaja hankkii sijaisia työaikansa puitteissa. Johtajan poissa ollessa yksikön sijaishankinta tapahtuu erillisen ohjeen mukaan. Jos sijaisia ei nopeasti saada, vuoroja tekee vakituinen henkilöstö. Ensisijaisesti sijaisista käytetään lähihoitajan koulutuksen omaavia henkilöitä.

Asukkaan kohtelu; Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§ mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit

Kulunvalvonta; Attendo Aittapolulla ovet ovat lukossa, mikä vähentää riskiä ulkopuolisten henkilöiden tiloihin pääsyyn. Attendo Aittapolulla lääkekaapeille ei pääse kuin vastuuhjaajan avaimella. Johtajalla on myös avain lääkehuoneeseen. Vastuuhjaaja on sairaanhoitaja tai lääkeluvallinen ohjaaja ja tämä on merkitty työvuoroluetteloon.

Kameravalvonta; Attendo Aittapolulla on lääkehuoneessa tallentava kameravalvonta, joka osaltaan vähentää riskiä lääkkeiden väärinkäyttöön.

Paloturvallisuus; Palo- ja pelastusasioita käydään läpi uuden tai pitkään poissaolleen työntekijän kanssa perehdyttämisen yhteydessä. Työntekijöiden kesken palo- ja pelastusasioita kerrataan työntekijäkokouksessa vähintään 1x/vuosi. Lisäksi asukkaiden ja henkilöstön kanssa tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä sekä harjoitellaan yhdessä poistumista sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Attendo Aittapolulla on automaattinen paloilmoinilaitteisto, sekä automaattinen sammutusjärjestelmä eli sprinklerointi. Lisäksi Attendo Aittapolulla on lain edellyttämä määrä alkusammuttimia. Huoltoyhtiö testauttaa säännöllisesti kuukausittain automaattisen palolaitteiston toimivuuden. Paloturvallisuutta valvoo pelastuslaitos lain mukaisin toimin. Lakisääteinen palotarkastus tehdään kahden vuoden välein sekä palo- ja pelastussuunnitelman johtaja päivittää vuosittain sekä poistumisturvallisuusselvitys päivitetään viiden vuoden välein tai tarvittaessa. Johtaja huomioi henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutus tarpeen.

Apuvälineet; Attendo Aittapolulla on käytössä asukaskohtaisia apuvälineitä. Apuvälineiden käytön opastus kuuluu työntekijöiden perehdytysprosessiin. Apuvälineiden säännöllisestä huollosta vastaa apuvälineen omistajataho ja huollon tilaa omaohjaaja/apuvälinevastaava. Attendo Aittapolun omistuksessa olevien apuvälineiden huollon tilaa apuvälinevastaava. Attendo Aittapolun tilat on suunniteltu ja rakennettu asukkaiden tarpeita vastaaviksi, esteettömiksi ja erilaisten apuvälineiden käyttö huomioiden.

Työtapaturmat; Työtapaturmia voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Asukkailla saattaa olla haastavaa ja ennalta-arvaamatonta käytöstä, joka lisää työtapaturmien riskiä, jota pyritään enakoimaan ja ehkäisemään asukkaan hyvällä tuntemuksella, ennakoinnilla ja uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja koulutuksella. Attendo Aittapolun työntekijät ovat vakuutettuja työtapaturmien varalta. Työtapaturmista on aina ilmoitettava johtajalle välittömästi tai viimeistään seuraavana arkipäivänä, jotta vakuutuskorvausmenettely saadaan alkuun.

Kiinteistö; Kiinteistön turvallisuudesta, toimivuudesta ja kiinteistön toimintaan liittyvistä huolto- ja korjaustarpeista vastaa yksikön johtaja. Henkilöstön velvollisuus on ilmoittaa vioista johtajalle tai tarvittaessa kiireellisissä asioissa huolehtia korjausavun saamisesta olemalla yhteydessä suoraan huoltoyhtiöön.

Tiedottamiseen liittyvät riskit

Raportointi; Attendo Aittapolulla henkilöstö tekee kolmivuorotyötä, mikä saattaa aiheuttaa tiedon siirrossa katkoksia. Asukasasioissa tietoa siirretään vuoron vaihteessa hiljaisissa raporteissa, tarvittaessa myös suullisesti raportoiden. Lisäksi asiakastietojärjestelmän (Hilikka) kautta lähetetään koko työryhmälle viestillä tietoa merkittävistä asukkaiden arjen, yleisvoiminnan, lääkityksen yms. muutoksista.

Kirjaaminen; Attendo Aittapolulla henkilöstö kirjaa sosiaalihuollon asiakastiedot Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja terveys-Lifecareen terveydenhuollon potilastietoja. Riskejä asiakastietojärjestelmään kirjaamisessa voi esiintyä ohjelmiston tai internetin toimivuuteen sekä työntekijän



osaamiseen liittyvissä ongelmatilanteissa.

Sisäinen tiedottaminen; Attendo Aittapolulla on viikoittain henkilöstöpalaveri, jossa käsitellään ja tiedotetaan henkilöstö- ja yleisiä asioita sekä asukasasioita. Palaverista tehdään muistio, joka tallennetaan N- asemalle. Lisäksi kerran kuukaudessa pidetään kuukausipalaveri, jossa käsitellään erilaisia ajankohtaisia teemoja ja toimintaan liittyviä isompia asioita. Talon sisäinen tiedottaminen on kaikkien vastuulla.

Yhteistyötahojen tiedottaminen; Yhteistyötahojen kanssa tehdään yhteistyötä ja aina ollaan tarvittaessa yhteydessä sähköpostitse tai puhelimitse yhteistyökumppaniin. Tiedonsiirrossa yhteistyötahojen kanssa haasteena on henkilöstö- ja organisaatiomuutokset, jolloin yhteystiedot eivät välttämättä ole ajan tasalla.

Asukkaiden läheisten tiedottaminen; Asukkaiden läheisiä tiedotetaan yksikön yhteisistä asioista kerran kuussa kokoontuvassa omaistenryhmän kokouksessa. Huomioiden mahdolliset epidemiat, jotka voivat vaikuttaa toimintaan. Yhteystietojen muuttuminen ja väärin ymmärrykset saattavat aiheuttaa tiedonkulussa katkoksia.

#### 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 tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-aluetta kohden.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaasti työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa yksikön johtajan 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, laatupoikkeamat ja riskit.

1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy yksikön N-asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Johtaja/laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaa. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavia toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan henkilökunnan palaverissa. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.

3. Poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

4. 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 omavalvontasuunnitelman liitteestä. Yksikön toiminnasta vastaava yksikön johtaja 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 yksikön johtaja vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. Muutoksista tiedottaminen: Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostilla, Hilikka-viesteillä, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti, kerran viikossa viikkopalaveri ja kerran kuukaudessa kuukausikokous. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu päivittäin suullisesti ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.
8. Palvelukodissa tartuntatauti asukkailla tai henkilökunnalla: Tilanteessa, jolloin yksikössä sairastuu muutama tai useampi asukkaista tai henkilökunnasta tulee toimintaa priorisoida. Henkilökunta jaetaan silloin hoitamaan sairastuneita ja terveitä. Mikäli asukasta ei ole asetettu viralliseen infektiokaranteeniin sairaanhoitopiirin infektiolääkärin toimesta ei asukkaan liikkumista voida rajoittaa. Asukasta pyydetään pysyttelemään omassa huoneessaan, jotta vältytään laajemmalta tartunnalta. Mikäli asukas ei tätä ymmärrä, ohjaaja voi ohjata asukasta omaan asuntoon viettämään aikaa tarjoten erilaisia virikkeitä asuntoon. Henkilökunnan määrää vuorossa arvioidaan päivittäin tilanteen muuttuessa. Jos henkilökuntaa on sairastunut, tehtäviä priorisoidaan. Lääkehoidon hoitaa aina lääkeluvallinen ohjaaja. Asukkaan asioinnit hoidetaan, mikäli aikaa jää. Saunaa ei lämmitetä poikkeustilanteissa. Välttämätön hygienianhoito turvataan, asukkaiden kotipäivien tehtävät hoidetaan myöhemmin ja vain välttämättömät tehtävät tehdään.
9. Suojautuminen: Henkilökunta käyttää suu- ja nenäsuojaa, jos asukkaalla on hengitystieinfektion oireita. Sairastuneiden asukkaiden asuntoihin viedään henkilökunnan suojautumisvälineet (suu- ja nenäsuoja, silmäsuoja, suojaessu, pestävät kengät tai kengänsuojat, suojahanskat, käsien desinfiointiaine, erillinen roska-astia suojavälineille). Suojautumisvälineitä käytetään, jotta estämme muiden asiakkaiden ja henkilökunnan sairastumisen.
10. Siivous ja ruokahuolto: Siivouksissa huolehditaan pintojen desinfioinnista tehostetusti aamu, ilta sekä yövuorossa epidemioiden aikaan. Ruokailutilat desinfioidaan aina ruokailujen jälkeen. Henkilökunnan tilat desinfioidaan tarvittaessa sekä jokainen työntekijä desinfioidaan tietokoneen näppäimet puhelimen yms. oman käyttönsä jälkeen. Pinnoilla tarkoitetaan kaikkia kosketuspintoja, erityisesti katkaisimet, hanat, kahvat, pöytäpinnat, käsinojat, ovien pielet, tuolien selkänojat. Altistus, epäily tai tartuntatilanteessa siivouksen asukkaan asunnossa tekee ohjaaja, joka työskentelee asukkaan kanssa. Asuntoon viedään koko vuorokauden siivousvälineet. OXIVIR Plus puhdistusaine. Siivouksessa käytetään kertakäyttöliinoja, jotka jokaisen yksittäisen siivoamisen jälkeen heitetään roskiin. Jätteet kerätään roskapusseihin, jotka suljetaan ja ne laitetaan toiseen roskasäkkiin, joka suljetaan. Jätteet hävitetään suoraan roskakatoksen jäteastiaan. Sairastunutta hoitanut ohjaaja hoitaa roskien kuljetukset. Yksikön johtaja informoi talo- ja jäteyhtiötä tartuntatautivaarallisesta jätteestä. Sairastuneiden likapyykki pestään viimeisenä käyttäen desinfiointia pyykinpesuainetta. Pyykit kuljetetaan suljetussa pussissa. Altistus, epäily tai tartuntatilanteessa asukas syö kertakäyttöastioista. Ruuat ja juomat annostellaan valmiiksi, sillä huoneissa ei ole mahdollisuutta säilyttää kylmässä ruokaa. Asukkaan mieltymykset voidaan kysyä aiemmin. Ruoka viedään asuntoon tarjottimella. Ruuan ja lääkkeet tarjottimelle annostelea terveiden kanssa työskentelevä ohjaaja. Tarjottimet desinfioidaan käytön jälkeen huoneessa ennen kuin se viedään huoneesta pois. Lääkkeet viedään kertakäyttöisissä lääkekupeissa, jotka hävitetään heti käytön jälkeen. Huoneessa säilytetään mahdollisuuksien mukaan välipaloja ja juomia, jotta niitä ei tarvitse erikseen viedä asuntoon. Hovinsaari III keittiöön ilmoitetaan sairastuneista ja ruokalaatit desinfioidaan ennen palautusta.
11. Muut huomioon otavat asiat: Asukkaiden terveydentilaa seurataan tiiviisti jokaisessa vuorossa ja tarvittaessa ollaan yhteydessä lääkäriin. Asukkaalta seurataan lämpöä, happisaturaatiota ja verenpainetta säännöllisesti. Pidetään kirjaa ravinnosta, nesteistä ja erittämistä. Kaikilta sairastuneilta asukkailta

mitataan lämpö päivittäin. Palaverit ja raportit pidetään isommassa tilassa, jossa voidaan pitää tarvittaessa turvavälit. Jokaisen vuoron alussa pidetään lyhyt tilanne katsaus. Palvelukotiin ei oteta vierailijoita, tavarantoimittajia tai huoltomiehiä vastaan niin kauan, kun on sairastuneita. Kiinteistöhuollon tarpeet priorisoidaan. Kiireettömät huoltotyöt siirretään myöhemmäksi.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan asukaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelma 1kk kuukauden kuluessa muuttamisesta kotiimme. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan aina huomioon asukkaan omat mielipiteet ja toiveet. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) ”kartta” -menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Tavoitteenamme on yksilökeskeinen työotteen kautta tarjota asukkaillemme hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla.

Esitietoja asukkaasta kerätään jo ennen muuttoa ”kuka minä olen” lomakkeen avulla ja lomake toimii tukena suunnitelmaa aloitettaessa. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asukkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asukkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Asukas on mukana suunnitelman laatimisessa omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan. Jos asukas ei kykene itse ilmaisemaan omia toiveitaan ja tahtoaan elämästä, asumisesta ja tavoitteistaan, selvitetään näitä tietoja asukkaan läheisiltä tai muilta asukkaan hyvin tuntevilta tahoilta.

Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään myös RAI-ID-arvioinnin tuloksia. RAI-ID-arviointi tehdään jokaiselle asukkaalle kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta (huomioiden tilaajan vaateet) ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

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

**Kotimme asukkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 40%**

**Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen 40%**

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat BMI, verenpaine ja paino. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havain-noinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

**Onko kodillanne käytössä muita suunnitelmia?**

Tarvittaessa: fysioterapeutin kuntoutussuunnitelma, ravitsemusterapeutin ravitsemussuunnitelma.

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asukkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, tilaajan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri.

**Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelun toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

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

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen

Toteuttamissuunnitelman täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaajat. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

## **Asiakkaan kohtelu**

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

## **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Aittapolulla on Yleinen itsemääräämisoikeuden suunnitelma. Yksilöllisiä keinoja itsemääräämisoikeuden tulemiseen on kirjattu asukkaan toteuttamissuunnitelmaan.

- Asukkaita tuetaan aikuisuuteen ohjauksellisin keinoin.
- Aittapolun työntekijöillä on tieto siitä, mitä tietoja asukas haluaa antaa omasta hyvinvoinnistaan ja terveydentilastaan ulospäin, ja kenelle niitä saa antaa.
- Asukastyytyväisyyskyselyt kaksi kertaa vuodessa.
- Henkilökunta on kuulolla, kun asukkaalla on huolia. On aina paikka, jossa kuunnellaan.
- Aittapolulla herätään ja käydään nukkumaan jokaisen asukkaan oman rytmin mukaisesti.
- Ruokailut tapahtuvat asukkaan päivärytmin mukaisesti
- Arkisissa toimissa tuetaan ja kannustetaan asukasta tekemään omia valintoja käyttäen vuorovaikutustaitoja tukevia menetelmiä (HYP, tukiviittomat, kuvat, kommunikointitabletti)
- Aittapolun asukkaita osallistetaan Aittapolun toimintaan monin eri tavoin

Asukkaan IMO-suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
  2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
  3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
  4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
  5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään
- Attendon Aittapolku-yksikössä käytössä oleva asiakkaan toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

o Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään

hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia

- o Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja
- o muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä
- Aittapolulla lähdetään siitä, että rajoittamistoimenpiteitä tarvitaan mahdollisimman vähän. Peruseriaatteena on, että ennakoimalla, toimintatapoja muuttamalla, ja ohjauksellisin keinoin voidaan vähentää rajoittamistoimenpiteitä.
- Kymenlaakson hyvinvointialueen vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä tekee asukkaista itsemääräämiskyvyn arviot ja arviot rajoitustoimenpiteiden käytön tarpeellisuudesta. Kirjallinen pyyntö arvion tekemisestä lähetetään erityishuollon poliklinikan sosiaalityöntekijälle.
- Kun rajoittamistoimenpidettä on jouduttu käyttämään äkillisessä tilanteessa, tehdään asiakkaan kanssa asian ”purku”, jossa asiakas tuo julki oman näkemyksensä tilanteesta ja asiasta keskustellaan ja se kirjataan ohjeen mukaisesti asiakastieto-ohjelmaan.
- Henkilökunta käy tilanteen läpi, ja miettii ennaltaehkäiseviä keinoja tilanteen hallintaan.
- Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tekee päätöksen valvotusta liikkumisesta puolen vuoden välein, max 6kk ajaksi.
- Yksikön johtaja tekee päätökset rajoittavien välineiden tai asusteiden käytöstä päivittäisissä toiminnoissa (sängyn laidat, pesulavetin laidat) max. puoleksi vuodeksi.
- Ohjaajat kirjaavat rajoitustoimenpiteiden käytön päivittäin Hilka-asiakasohjelmaan (esim. sängyn laitojen käytön).
- Kuukausiyhteenvedot rajoitustoimenpiteiden käytöstä lähetetään hyvinvointialueen vammaispalvelujen asumisen tiimille.
- Rahavarojen säilytyksestä tehdään sopimus, jos asukas tai hänen edustajansa näkevät parhaaksi säilyttää varat lukollisessa kaapissa turvallisuuden takaamiseksi.
- Rajoittamistoimenpiteistä ja niiden käytöstä tiedotetaan asukkaille, sekä omaiselle palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Ne on kirjattu suunnitelmaan. Päätöksistä tiedotetaan sosiaalityöntekijää ja omaista/edunvalvoja.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali-/terveydenhuollon ammattihenkilö. Päätökset rajoitustoimenpiteiden käytöstä tekee palvelukodin johtaja tai hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoitustoimenpiteen aikana tulee seurata asukkaan vointia ja hoitotoimenpiteiden toteutumista. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää. Niissä tilanteissa, joissa esiintyy asukkaan uhkaavaa tai väkivaltaista käyttäytymistä käytetään Avekki-toimintamallia, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten on yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

Kymenlaakson hyvinvointialueen Vaativan tuen moniammatillinen työryhmän yhteystiedot:

Kymenlaakson hyvinvointialue Kehitysvammalääketieteen poliklinikka Tervasharjunkatu 1 45720 Kuusankoski

Palvelusihiteeri ajanvaraukset p. 040-4833109

Sosiaalityöntekijä p. 040-4898765

Sosiaali-ohjaaja p. 040-4898607

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 Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§ mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema



epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen 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 johtajan ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään /edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

**Eduvalvonta**

Eduvalvoja voi olla tarpeen, kun esimerkiksi sairaus tai korkea ikä ovat heikentäneet henkilön kykyä huolehtia asioidensa hoidosta. Eduvalvoja määrätään vain, jos asioiden hoito kevyemmällä tavalla (valtakirja, tilinkäyttöoikeus, eduvalvontavaltuutus) ei tule kyseeseen. Mikäli kevyemmät vaihtoehdot eivät riitä, voidaan holhousviranomaiselta (DVV) hakea eduvalvojan määräämistä. Digi ja väestötietovirasto neuvoo ja opastaa menettelytavoista eduvalvojan saamiseksi. Eduvalvojaksi voidaan määrätä joko yksityishenkilö (esim. omainen tai muu läheinen) tai yleinen eduvalvoja. Yleinen eduvalvoja on valtion virkamies, joka työskentelee eduvalvontatoimistossa. Päämies on henkilö, kenen asioita eduvalvoja hoitaa. Yleisen eduvalvojan tehtäviin kuuluu hoitaa tyypillisesti päämiehensä omaisuutta ja taloudellisia asioita sekä huolehtii päämiehen asianmukaisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä yhteistyössä hyvinvointialueen eri toimijoiden kanssa. Eduvalvontamääräys voi joskus olla myös laajempi ja koskea päämiehen henkilöä koskevia asioita esim. asumismuotoa tai hoitoa. Eduvalvoja voi kuitenkin päättää henkilöä koskevasta asiasta vain silloin, jos päämies ei itse ymmärrä asiaa eikä pysty tekemään oman etunsa mukaista päätöstä. Ymmärryksen arvioi aina lääkäri. Kun havaitsemme asukkaallamme tilanteen, jossa tulee pohtia eduvalvojan tarvetta tai hän sen itse ilmaisee, lähdemme viemään asiaa eteenpäin. Ensi keskustelemme asiasta asukkaamme ja mahdollisesti myös hänen läheistensä sekä vammaispalvelun sosiaalityöntekijän kanssa. Jos tarve eduvalvojan saamiselle on ilmeinen, otamme asian esiin seuraavaksi asukkaan lääkärin kanssa. Lääkäri arvioi asiakkaan ymmärrystä ja eduvalvojan tarvetta. Lääkäri kirjoittaa asiaan liittyen lausunnon, jonka pohjalta lähdemme asiaa viemään eteenpäin. Tätä kautta lähdemme viemään eduvalvonta asiaa eteenpäin. Eduvalvontamääräys voi olla voimassa toistaiseksi tai määräajan tai koskea vain yksittäistä tehtävää esim. perinnönjakoa. Eduvalvonnan tultua voimaan, eduvalvonta selvittää asukkaan tilannetta, varoja ja mahdollisia velkoja. Asukas saa postitse kirjeen, jossa on eduvalvonnan yhteystiedot. Asumisyksiköissä asuvien asukkaiden asumisyksikön henkilökunnalle lähetään jatkossa vastaava kirje. Yhdessä asiakkaan ja eduvalvonnan kanssa sovitaan asukkaan kohdalla esimerkiksi postien ja kirjeiden toimittamisesta eduvalvojalle.

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

Asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille, sekä elämään oman näköistä elämää. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämänsä koskevissa asioissa ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen ja kommunikoinnin tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämänsä koskevissa asioissa ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ohjaajat antavat tukea päätöksentekoon, ei tehdä päätöksiä puolesta. Palveluja toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa. Valossa on tarkempi ohjeistus asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä (IMO-käsikirja).

o Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia

o Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja

- o muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä
- Aittapolulla lähdetään siitä, että rajoittamistoimenpiteitä tarvitaan mahdollisimman vähän. Peruseriaatteena on, että ennakoimalla, toimintatapoja muuttamalla, ja ohjauksellisin keinoin voidaan vähentää rajoittamistoimenpiteitä.
- Kymenlaakson hyvinvointialueen vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä tekee asukkaista itsemääräämiskyvyn arviot ja arviot rajoitustoimenpiteiden käytön tarpeellisuudesta. Kirjallinen pyyntö arvion tekemisestä lähetetään erityishuollon poliklinikan sosiaalityöntekijälle.
- Kun rajoittamistoimenpidettä on jouduttu käyttämään äkillisessä tilanteessa, tehdään asiakkaan kanssa asian ”purku”, jossa asiakas tuo julki oman näkemyksensä tilanteesta ja asiasta keskustellaan ja se kirjataan ohjeen mukaisesti asiakastieto-ohjelmaan.
- Henkilökunta käy tilanteen läpi, ja miettii ennaltaehkäiseviä keinoja tilanteen hallintaan.
- Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tekee päätöksen valvotusta liikkumisesta puolen vuoden välein, max 6kk ajaksi.
- Yksikön johtaja tekee päätökset rajoittavien välineiden tai asusteiden käytöstä päivittäisissä toiminnoissa (sängyn laidat, pesulavetin laidat) max. puoleksi vuodeksi.
- Ohjaajat kirjaavat rajoitustoimenpiteiden käytön päivittäin Hilka-asiakasohjelmaan (esim. sängyn laitojen käytön).
- Kuukausiyhteenvedot rajoitustoimenpiteiden käytöstä lähetetään hyvinvointialueen vammaispalvelujen asumisen tiimille.
- Rahavarojen säilytyksestä tehdään sopimus, jos asukas tai hänen edustajansa näkevät parhaaksi säilyttää varat lukollisessa kaapissa turvallisuuden takaamiseksi.
- Rajoittamistoimenpiteistä ja niiden käytöstä tiedotetaan asukkaille, sekä omaiselle palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Ne on kirjattu suunnitelmaan. Päätöksistä tiedotetaan sosiaalityöntekijää ja omaista/edunvalvoja.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali-/terveydenhuollon ammattihenkilö. Päätökset rajoitustoimenpiteiden käytöstä tekee palvelukodin johtaja tai hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoitustoimenpiteen aikana tulee seurata asukkaankin vointia ja hoitotoimenpiteiden toteutumista. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää. Niissä tilanteissa, joissa esiintyy asukkaankin uhkaavaa tai väkivaltaista käyttäytymistä käytetään Avekki-toimintamallia, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten on yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

Kymenlaakson hyvinvointialueen Vaativan tuen moniammatillinen työryhmän yhteystiedot:

Kymenlaakson hyvinvointialue Kehitysvammalääketieteen poliklinikka Tervasharjunkatu 1 45720 Kuusankoski

Palvelusihteeri ajanvaraukset p. 040-4833109

Sosiaalityöntekijä p. 040-4898765

Sosiaaliohjaaja p. 040-4898607

#### 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 Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§ mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen 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 johtajan ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään /edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

#### Edunvalvonta

Edunvalvoja voi olla tarpeen, kun esimerkiksi sairaus tai korkea ikä ovat heikentäneet henkilön kykyä huolehtia asioidensa hoidosta. Edunvalvoja määrätään vain, jos asioiden hoito kevyemmällä tavalla (valtakirja, tilinkäyttöoikeus, edunvalvontavaltuutus) ei tule kyseeseen. Mikäli kevyemmät vaihtoehdot eivät riitä, voidaan holhousviranomaiselta (DVV) hakea edunvalvojan määräämistä. Digi ja väestötietovirasto neuvoo ja opastaa menettelytavoista edunvalvojan saamiseksi. Edunvalvojaksi voidaan määrätä joko yksityishenkilö (esim. omainen tai muu läheinen) tai yleinen edunvalvoja. Yleinen edunvalvoja on valtion virkamies, joka työskentelee edunvalvontatoimistossa. Päämies on henkilö, kenen asioita edunvalvoja hoitaa. Yleisen edunvalvojan tehtäviin kuuluu hoitaa tyypillisesti päämiehensä omaisuutta ja taloudellisia asioita sekä huolehtii päämiehen asianmukaisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä yhteistyössä hyvinvointialueen eri toimijoiden kanssa. Edunvalvontamääräys voi joskus olla myös laajempi ja koskea päämiehen henkilöä koskevia asioita esim. asumismuotoa tai hoitoa. Edunvalvoja voi kuitenkin päättää henkilöä koskevasta asiasta vain silloin, jos päämies ei itse ymmärrä asiaa eikä pysty tekemään oman etunsa mukaista päätöstä. Ymmärryksen arvioi aina lääkäri. Kun havaitsemme asukkaallamme tilanteen, jossa tulee pohtia edunvalvojan tarvetta tai hän sen itse ilmaisee, lähemme viemään asiaa eteenpäin. Ensi keskustelemme asiasta asukkaamme ja mahdollisesti myös hänen läheistensä sekä vammaispalvelun sosiaalityöntekijän kanssa. Jos tarve edunvalvojan saamiselle on ilmeinen, otamme asian esiin seuraavaksi asukkaan lääkärin kanssa. Lääkäri arvioi asiakkaan ymmärrystä ja edunvalvojan tarvetta. Lääkäri kirjoittaa asiaan liittyen lausunnon, jonka pohjalta lähemme asiaa viemään eteenpäin. Tätä kautta lähemme viemään edunvalvonta asiaa eteenpäin. Edunvalvontamääräys voi olla voimassa toistaiseksi tai määräajan tai koskea vain yksittäistä tehtävää esim. perinnönjakoa. Edunvalvonnan tultua voimaan, edunvalvonta selvittää asukkaan tilannetta, varoja ja mahdollisia velkoja. Asukas saa postitse kirjeen, jossa on edunvalvonnan yhteystiedot. Asumisyksiköissä asuvien asukkaiden asumisyksikön henkilökunnalle lähetään jatkossa vastaava kirje. Yhdessä asiakkaan ja edunvalvonnan kanssa sovitaan asukkaan kohdalla esimerkiksi postien ja kirjeiden toimittamisesta edunvalvojalle.

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

Rajoittamistoimenpiteitä saa käyttää vain ympärivuorokautisessa asumispalvelussa. Yhteisöllisessä, ei-ypärivuorokautisessa palveluasumisessa ei saa käyttää rajoitustoimenpiteitä. Osaa ympärivuorokautisessa asumispalveluissa tehdyistä rajoittamispäätöksistä voidaan toimeenpanna myös työ- ja päivätoiminnassa, jos edellytykset rajoitustoimenpiteiden käytölle täyttyvät. Rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos henkilöltä puuttuu kyky hallita käyttäytymistään tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos hän tästä johtuvalla käyttäytymisellä uhkaa vakavasti vaarantaa oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden tai aiheuttaa merkittävän omaisuusvahingon. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä tulee aina pyrkiä ennalta ehkäisemään yksilökohtaisella - ja toimintayksikön toiminnan suunnittelulla. Rajoitustoimenpiteet tulee ymmärtää luonteeltaan perusoikeuksiin kajoaviksi ja sen vuoksi viimesijaisiksi ja poikkeuksellisiksi toimiksi. Niiden käytön seurauksena kodilla on aina käynnistettävä menettely, jossa sekä yksilöllisesti että yleisesti pohditaan rajoitustoimenpiteeseen johtaneet syyt ja keinoja jatkossa välttää tai vähentää rajoittamistoimenpiteisen käyttöä. Kodilla tulee pohtia, voidaanko toimintatapoja muuttaa siten, että rajoitustoimenpiteitä vaativia tilanteita kyettäisiin aiempaa paremmin ennakoimaan, ehkäisemään ja vähentämään ja voidaanko asiakkaiden toiminnan tukemiseen ja ohjaamiseen tehdä parannuksia. Mitä paremmin asukkaan tarpeet huomioidaan, sitä vähemmän esiintyy tarvetta rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Rajoitustoimenpiteen on oltava tarkoitukseensa sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpide ei saa loukata henkilön ihmisarvoa eikä perustua mielivaltaiseen päätökseen. Rajoitustoimenpiteen on oltava hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu. Rajoitustoimenpiteen käyttö pitää lopettaa heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa rajoitetun henkilön terveyden tai turvallisuuden. Jos henkilöön kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä samanaikaisesti tai peräkkäin, niiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Palveluja toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä erityishuollossa olevan henkilön kanssa. Rajoitustoimenpiteitä voidaan toteuttaa ainoastaan silloin, kun kaikki käytön yleiset edellytykset täyttyvät samaan aikaan;

- henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi

ja

- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

### **Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:**

Rajoittavien asusteiden tai välineiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa 42k§: sängyn laidat.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

### **Miten asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?**

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

### **Asukkaan osallisuus**

#### **Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

#### **Miten asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kodin palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?**

#### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Kehitysvammaisilla henkilöillä on usein rajoitteita kommunikaatio- ja taito-osaamisissa, jolloin heidän läheistensä osallisuus yksikön ja omavalvonnan kehittämiseen on tärkeää. Aittapolun peilihuoneessa kokoontuu omaisten /läheisten ryhmä säännöllisesti kerran kuukaudessa maanantaisin klo 13-15. Yksi osallistujista kirjaa muistion. Yksikön johtaja on mukana kokouksissa joka kerta joko koko ajan tai osan ajasta. Kokouksissa käydään aktiivisesti kuulumisten vaihtoa ja yksikön johtaja vastaanottaa palautetta ryhmäläisiltä. Kokouksissa ideoidaan myös yhdessä tapahtumia asukkaille, esimerkkinä vohvelikestit. Kaikki läheiset kutsutaan yhteisille perinteisille kevät- ja syksyretkille, kesän grillijuhlaan, joulun puurojuhlaan ja he myös osallistuvat niihin

aktiivisesti. Asukkaan läheinen kutsutaan myös osallistumaan lääkärin tekemään asukkaan vuosittaiseen terveystarkastukseen ja vammaispalvelun tekemään palvelusuunnitelman tarkastukseen. Henkilökunta viestittelee kuulumisia läheisille myös soittamalla ja lähettämällä tekstiviestejä ja kuvia.

#### 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 yksikköön, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten ryhmän kokoukset ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

#### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten ryhmän kokouksissa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksikön johtaja vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan vuosittainen kehittämissuunnitelma.

#### 4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

##### a) Muistutuksen vastaanottaja

Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamo vastaanottaa muistutuksia, kirjaamo@kymenhva.fi, Keskuskatu 19 48100 Kotka.

Muistutuksen vastaanottaja Attendo Aittapolulla on yksikön johtaja Tuula Hohti, tuula.hohti@attendo.fi.

##### b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Taija Kuokkanen, taija.kuokkanen@socom.fi, p. 040 728 7313 puhelinaika ma-to klo 9-12. Sosiaalihuollon asiat Kymenlaakson hyvinvointialueella.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat nähtävissä yksikön eteisen ilmoitustaululla.

##### Sosiaaliasiavastaavan 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](http://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 johtaja informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön johtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  
Neljä viikkoa.

**Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 75, 7vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 43, 7vastaajaa

**Miten asukkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?**

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

**Asiakkaan oikeusturva**

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

**Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:**

Karoliina Virtala, karoliina.virtala@kymenhva.fi, 044-2238973

**Attendo kodin esihenkilö:**

Tuula Hohti, tuula.hohti@attendo.fi p. 041-4175681

**Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Taija Kuokkanen, taija.kuokkanen@socom.fi p. 040-7287313 puhelinaika ma-to klo 9-12

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asukkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asukkaan oikeuksista, toimii asukkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asukkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200 [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

**Omatyöntekijä**

**Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**



**Kyllä**

**Ei**

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

#### Miten palvelussa edistetään asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

Arkisissa toimissa tuetaan ja kannustetaan asukasta tekemään omia valintoja käyttäen vuorovaikutustaitoja tukevia menetelmiä (HYP, tukiviittomat, kuvat, kommunikointitabletti). Henkilökunta käyttää kuntouttavaa työtettä, ei tehdä asukkaan puolesta, vaan tuetaan asukkaan nykyisiä taitoja ja toimintakykyä. Asukkaat osallistuvat arjen askareisiin, esim. pyykkihuolto, pöydän pyyhkiminen, omien voimavarojensa mukaan. Henkilökunta tukee ja avustaa asukkaita osallistumaan sosiaaliseen elämään yksikössä ja sen ulkopuolisiin tapahtumiin, esim. harrastuskerhot, yleiset tapahtumat, Kehitysvammaisten tukiliiton tapahtumat, seurakunnan kesäleirit ja kerhot, Meltse-ryhmän kokoukset ja tapahtumat. Säännöllisiä aktiviteetteja ovat virikeajelut ja Yhdessä iloiten-hetket kerran viikossa ja ulkoilu. Osa asukkaista saa Kelan korvaamaa fysioterapiaa, jonka yksityiset palvelun tuottajat toteuttavat pääsääntöisesti kotikäynteinä. Sairaanhoitaja koordinoi asukkaiden hammashoidon käynnit, vuosittaiset verikoekontrollit, terveystarkastukset, tarvittavat silmälääkäri-, diabeteshoitaja-käynnit.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti omaisten ryhmän kokouksissa, kirjallisesti yksikköön, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa omaisten ryhmän kokouksissa.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Henkilökunta tukee ja avustaa asukkaita osallistumaan sosiaaliseen elämään yksikössä ja sen ulkopuolisiin tapahtumiin, esim. harrastuskerhot, yleiset tapahtumat, Kehitysvammaisten tukiliiton tapahtumat, seurakunnan kesäleirit ja kerhot, Meltse-ryhmän kokoukset ja tapahtumat. Säännöllisiä aktiviteetteja ovat virikeajelut ja Yhdessä iloiten-hetket kerran viikossa ja ulkoilu päivittäin. Kerran vuodessa tehdään koko ryhmäkodin retki, johon osallistuvat myös läheiset ja kesäretket toteutetaan pienissä asukasryhmissä ohjaajien kanssa. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistystoiminnan ja ulkoilun toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukkaiden kanssa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä.

#### Miten asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asukas on osallisena asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-

arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Yksi tärkeä asukkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asukashetket, jotka suunnitellaan asukaslähtöisesti yhdessä asukkaan kanssa asukkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden.

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

## **Ravitsemus**

### **Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?**

Asiakaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Haastavissa ravitsemustilanteissa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Aamupalaa tarjoillaan klo 7-9.30, lounasta klo 12 alkaen, välipalaa klo 14-15 välillä, päivällistä klo 16 alkaen ja iltapalaa noin klo 20. Jos asukkaalla on menoa, esim. konserttiin, niin hänelle annetaan mahdollisuus syödä päivällinen jo aikaisemmin tai jos asukas saapuu takaisin Aittapolulle illalla myöhään, niin hänelle tarjotaan iltapalaa ennen nukkumaan menoa.

Ateriat tulevat Aittapolulle Attendo Keskuskeittiöltä (p. 050-49155777), jossa keittiöpäällikkönä on Eija-Liisa Torvasti. Elintarvikkeita tilataan Meira Nova Oy:ltä.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

### **Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:**

19.9.2024. Koko henkilökunta on lukenut suunnitelman (sähköinen suunnitelma on Sensire-ohjelmassa)

### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

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

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

Asukkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asukkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään asukkaille aina RAI-arvioinnin yhteydessä.

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

## **Hygieniakäytännöt**

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

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

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä noudatetaan Kymenlaakson hyvinvointialueen suosittelemia hygieniakäytäntöjä, joista on kirjallisilla tiedotteilla ja niistä keskustellaan tiimipalaverissa. Käsien desinfiointiaineita on helposti saatavilla eri puolilla yksikköä. Hyvinvointialueen hygieniahoitaja tekee hygieniakävelyn yksikössä kerran vuodessa ja infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaavat, joka huolehtivat ja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. He osallistuvat hyvinvointialueen hygieniavastaavien yhteistyöpalaveriin ja tiedottamiseen. Sairaanhoidajan läheteellä anotaan Kymenlaakson hyvinvointialueen Hoitotarvikejakelusta asukaskohtaisia maksuttomia hoitotarvikkeita, mm. inkontinenssisuojia. Hygieniavastaavat huolehtivat asukkaiden maksuttomien ja maksullisten inkontinenssisuojien tilaamisesta Tena-kaupasta.

### **Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 26.3.2024**

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

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä noudatetaan Kymenlaakson hyvinvointialueen suosittelemia hygieniakäytäntöjä, joista on kirjallisilla tiedotteilla ja niistä keskustellaan tiimipalaverissa. Käsien desinfiointiaineita on helposti saatavilla eri puolilla yksikköä. Hyvinvointialueen hygieniahoitaja tekee hygieniakävelyn yksikössä kerran vuodessa ja infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaavat, joka huolehtivat ja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. He osallistuvat hyvinvointialueen hygieniavastaavien yhteistyöpalaveriin ja tiedottamiseen. Sairaanhoidajan läheteellä anotaan Kymenlaakson hyvinvointialueen Hoitotarvikejakelusta asukaskohtaisia maksuttomia hoitotarvikkeita, mm. inkontinenssisuojia. Hygieniavastaavat huolehtivat asukkaiden maksuttomien ja maksullisten inkontinenssisuojien tilaamisesta Tena-kaupasta.

### **Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?**

Asuinhuoneiden siivouksesta huolehtivat yksikön omat palvelukotiapulainen ja hoiva-avustaja.

### **Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

Siivouksesta huolehtivat yksikön omat palvelukotiapulainen ja hoiva-avustaja.

### **Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?**

Kodin pyykkihuollosta huolehtivat yksikön henkilökunta.

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

Esimerkkiteksti: Kotimme siivouksesta huolehtivat Attendon oma avustava henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Kotimme puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykkihuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

### **Infektioiden torjunta**

#### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Tuija Siimes, tuija.siimes@attendo.fi ja Heidi Kaarento, heidi.kaarento@attendo.fi, Anu Simonen, anu.simonen@kymenhva.fi

#### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

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

Avainasemassa ovat:

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

Kotimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

**Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystaloksen hammashoitolassa.

**Kiireetön sairaanhoito:**

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön oma lääkäri. Lääkäri käy yksikössä

lähikierrolla kerran kuukaudessa ja kerran viikossa on lääkärin etäkierto puhelimitse. Lääkäri päättää asiakkaan lääkehoidosta, tekee vuosittaisen terveystarkastuksen heille, tarkistaa asiakkaiden lääkelistat kaksi kertaa vuodessa ja päättää mahdollisista hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden ja terveyden hoidossa. Kotisairaala voi tarvittaessa toteuttaa asiakkaan iv-hoidon.

**Kiireellinen sairaanhoito:**

Kiireellisissä tapauksissa voimme olla yhteydessä Terveystalon takapäivystäjään klo 8-22 tai ensihoidon arviointiyksikön sairaanhoitajalle p.040-6608417 tai Kymenlaakson hyvinvointialueen päivystysapuun p. 116117 tai hätäkeskukseen 112:een. Lähin sairaala on Kotkan keskussairaala.

**Äkillinen kuolemantapaus:**

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä noudatetaan Kymenlaakson hyvinvointialueen toimintaohjeita (Toimintaohjeita Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilöstölle asiakkaan /potilaan kuolemantapauksissa, päivitetty 8.3.2024). Toimintaohje säilytetään Exitus-laatikon päällä lääkehuoneessa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

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

**Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asukkailla mitataan kerran kuukaudessa paino, RR ja pulssi, tarvittaessa happisaturaatio, lämpö. Kerran vuodessa otetaan vuosittaiset verikoekontrollit, oma lääkäri tarkistaa laboratoriovastaukset.

Lisäksi asukkailla on oikeus vammaispalvelulain mukaiseen erityishuolto-ohjelmaan (EHO), johon on kirjattu ne palvelut, jotka asukkaat saavat kehitysvammalain nojalla järjestettäviin palveluihin, esim. erityishuollon poliklinikan psykiatrin, psykologin, sosiaalityöntekijän palvelut, asumispalvelu, päivätoiminta.

**Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Kymenlaakson hyvinvointialue, palvelun tuottajana on Terveystalo. Aittapolulla on oma nimetty vastuulääkäri Niko Metsämuuronen

**Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Kotimme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon

vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asukkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyyseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

**Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:** Lääkehuoneessa kansiossa.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 4.7.2024

**Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**  
Lääkäri Niko Metsämuuronen.

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä ja sitten sovitaan yhteistyökäytännöistä. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan yhteistyö tahojen kanssa: erityishuollon poliklinikka, terveydenhuollon palvelut (hammashoitolat, keskussairaala), apuvälinekeskus, hoitotarvikejakelu, päivä- ja työtoimintakeskukset, KELA, apteekki, jalkahoitaja, fysioterapeutti, hieroja, vammaispalvelut, henkilökohtaisen avun palvelut, kuljetuspalvelut (sote-taksit, kela-taksit).

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilökunta osallistuu turvallisuuteen liittyvään uhka- ja vaaratilannekoulutuksiin. Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä



poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Työsuojeluvaltuutettu Jani Tiro, ohjaaja Tasankotien yksiköstä.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivälain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on kodistamme tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

## Table

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	16.12.2022
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	toukokuussa 2022
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	9.5.2022
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	9.5.2022

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,71
- Kodin esihenkilö on Tuula Hohti joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.
- Kodillamme on 15 asukaspaikkaa

#### Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava ohjaaja
- 1 osa-aikainen sairaanhoitajaa
- 1 osa-aikainen sosionomi
- 8 vakituista lähihoitajaa
- 1 määräaikainen ohjaaja
- 1 hoiva-avustaja
- 1 palvelukotiapulainen
- keikkalaisina lähihoitajia, lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita. Kodin hoiva-avustajan työtehtäviin kuuluu välillistä hoivatyötä puolet ja välitöntä puolet 80%:sta työajasta.
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

#### Arkisin työntekijöitä:

- Hoivakodin johtaja klo 7.30-15.30, puolet työajasta hallintoa ja puolet hoitotyötä.
- Sairanhoitaja maanantaisin ja torstaisin.
- Sosionomi klo 7-15 50% työaika
- Ohjaajia 3, klo 7-15 (välitönhoitotyö)
- Ohjaajia 2 klo 13-21 ja 1 ohjaaja klo 12-20 (välitön hoitotyö)
- Palvelukotiapulainen, klo 9-15

- Hoiva-avustaja, klo 8-14
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 21-07 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaaja 3, klo 7–14.15 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja 3 klo 12-20 tai 13-21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 21-07 (välitönhoitotyö)

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

Henkilöstövoimavarojen riittävyden varmistaminen:

Yksikön johtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyden varmistaminen?

Yksikön johtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

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

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

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

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien

työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

### **Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

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

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

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

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

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

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

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

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

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

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

Henkilöstön täydennyskoulutuksia järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, koti- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen

huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutusten toteutuminen on kirjattu vuoteen 2023 asti erilliseen sähköiseen koulutuskorttiin, mutta vuoden 2023 alusta lähtien kaikki koulutusten suoritus tiedot ovat verkko-oppimisympäristö Valossa.

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

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



## **Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Attendo Aittapolku tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista aikuisille kehitysvammaisille ja autismin kirjon henkilöille.

Esteetön, yhteen kerrokseen rakennettu Attendo Aittapolku sijaitsee Kotkassa Aittakorven rauhallisella asuinalueella, osoitteessa Aittapolku 2, 48400 Kotka. Kodin läheisyydessä on kauppa ja bussipysäkki. Attendo Aittapolku on koti 15 asukkaalle ja he asuvat omissa 25m<sup>2</sup>:n vuokra-asunnoissaan, joissa on huone, suihku, wc, naulakko ja vaatekaapit. Jokaisella asukkaalla on myös oma häkkivarasto. Asunnot jakautuvat kolmeen viiden asunnon ryhmäkotiin ja yhteisiä tiloja ovat olohuone, peilihuone, ryhmäkotien keittiöt, sauna, saunan pukuhuone, eteinen ja iso keittiö sekä inva-wc. Ryhmäkodissa on varasto inkontinenssisuojien ja ulkoilupyörätuolien säilytykseen sekä toinen varasto, jossa säilytetään esim. asukkaan polkupyörä, varasänky. Ryhmäkotien avoimissa tiloissa olevat jääkaapit ovat lukitut, koska yksikössä on tapahtunut vaaratilanteita (tukehtumisvaara). Työntekijät avaavat jääkaapin asukkaan pyytäessä ja asukkailla on mahdollisuus pitää omaa jääkaappia huoneessaan.

Lääkehuoneessa on lukollinen lääkekaappi ja lisäksi lukollinen kaappi mahdollisille N-lääkkeille. Lääkekaapissa on asukkaiden henkilökohtaisia lääkkeitä. Lääkehuoneessa säilytetään myös hoitotarvikkeita mm. lääkemuksia, näytteenottovälineitä, EA-sidostarvikkeita, verenpainemittari, saturaatiomittari.

Yksikössä on käytössä henkilönostin ja sairaalasänkyjä.

Henkilökunnalle on varattu kaksi pukuhuonetta, joissa toisessa on wc ja toisessa wc ja suihku. Lisäksi henkilökunnan käytössä on kaksi toimistoa.

Yksikkömme henkilökunta vastaa pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa kodinhoitohuoneesta, jne asiakkaiden omien mieltymysten mukaan. Asiakashuoneissa on ylläpitosiivous kerran viikossa. Siivoushuolto toteutetaan itse.

Puhtauspalveluiden toteutumisesta ja laadusta seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden

laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistimerkinnät.

Asukkaan poissaolon aikana ei huonetta luovuteta muuhun käyttöön, vaan huone säilyy asukkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaoloajan.

Attendo Aittapolun piha-alue on esteetön, turvallinen ja viihtyisä. Siellä on iso ”mummon keinu”, pöytä ja penkkejä. Meillä on myös kolme viihtyisäksi kalustettua terassia. Parkkipaikat ja autoliikenne ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella. Kotimme kiinteistöhuollosta vastaa Kotkan Seudun Talokeskus, jonka yhteystiedot löytyvät toimiston ilmoitustaululta ja puhelinnumero ohjaajien työkännykstä.

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

## **Teknologiset ratkaisut**

### **Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?**

Yksikössä ei ole hoitajakutsujärjestelmää tällä hetkellä. Tallentava kameravalvonta on lääkehuoneessa, joka ei kuulu sosiaalihuollon yksikön asukkaiden yksityisyyden suojaan. Lääkehuoneen oveen on kiinnitetty tarra, jossa kerrotaan, että huoneessa on kameravalvonta. Kamerasta on kirjattu rekisteriseloste, joka löytyy Attendon intrasta. Ohjaajilla on käytössä Securitaksen turvahälytin. Ohjaajat käyttävät turvahälytintä aina yksin työskennellessään yövuoroissa ja tarvittaessa he voivat pitää mukanaan sitä myös muissa työvuoroissaan. Ohjaaja voi hälyttää Securitaksen vartijan paikalle uhkaavissa tilanteissa tai väkivaltatilanteissa. Vartija turvaa ohjaajan turvallisuutta. Asukkaista on kirjoitettu turvallisuusprofiilit ja niihin on kirjoitettu toimintaohje mahdollisissa uhkaavissa ja/tai väkivaltatilanteissa. Yövuorossa olevan ohjaajan tehtävät ovat kirjallisena perehdytyskansiossa ja näissä ohjeissa on Turvallisuus-otsikon alle kirjoitettu ohje turvallisuutta tukevista toimista. Turvahälyttimen toimintavarmuudesta vastaa Securitas, joka huoltaa turvahälyttimen ja on antanut alkuperehdytyksen.

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

Yksikössä ei ole hoitajakutsujärjestelmää tällä hetkellä eikä henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- ja kutsulaitteita.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Ei käytössä.

## **Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

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

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

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

”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 verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/SH huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden -rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden -rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointi tiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla (IDR-sähköinen rekisteri). AlluMedical toteuttaa terveydenhuollon laitteiden määräaikaishuollot ja vika- ja korjaushuollot.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-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. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Fimealle niin pian kuin mahdollista: [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen).

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

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet /kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta) Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavina ovat sairaanhoitaja Nora Häkkänen. Apuvälinevastaavana toimii ohjaaja Jussi Talja.

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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



# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijöiden perehdytystä. VALOsta löytyy Laadukas kirjaaminen-kurssi. Lisäksi työntekijöillä on käytettävissään koulutettujen kirjaamisvalmentajien tuki tarvittaessa. Tarvittaessa järjestetään myös sisäistä kirjaamiskoulutusta.

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon ja ohjauksen kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

Käytössä on myös terveys-Lifecare, johon kirjataan ja josta luetaan terveydenhuollon potilastietoja, esim. omalääkärin asukkaista tehdyt kirjaukset YLE-lehdeiltä ja asukkaiden lääkelistat. 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.

Pyynnöt asiakastiedoista hyvinvointialueelle.

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

### Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat ja voinnin kannalta tärkeät tiedot. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

Yksikön esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024.

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

Tietosuojan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työ sopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojan, salassapito- ja

vaitioloovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

**Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

- Kyllä**
- Ei**



## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

#### 1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Asukkaat tyytyväisiä elämäänsä.	Tuetaan, autetaan asukasta oman näköisen elämänsä toteuttamisessa.	Jatkuvaa	Kaikki työntekijät vastuussa.		
LÄHEISKOKEMUS	Läheiset tyytyväisiä.	Avoin ja tiivis yhteistyö läheisten kanssa. Omaisten ryhmän kokoukset 1 x kuukaudessa. Yhteiset retket ja tapahtumat.	Jatkuvaa.	Kaikki työntekijät ottavat vastaan palautetta läheisiltä.		
HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNV OINTI	Henkilökunta voi hyvin ja Attendon toimintamallit /tavat ovat tulleet tutuiksi ja osaksi arkea.	Perehtyminen : VALO:n pakolliset perehdytyskurssit.  Viikko- ja kuukausipalaverit. Kehityskeskustelut.	Viikkopalaverit 1xvk. Kuukausipalaverit 1xkk. Kehityskeskustelut 1xv.	Koko henkilöstö.		

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

### Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Uuden asukkaan vastaanotto	2	2	3	Uuden asukkaan muuttaessa yksikköön varmistettava hoidon kannalta riittävät ja tarpeelliset tiedot.	Silloin, kun uusi asukas muuttaa yksikköön varmistetaan riittävä tiedon saanti.	Yksikön johtaja, sairaanhoitaja, ohjaajat.		
Uhka, väkivaltilanne	2	2	3	Henkilökunnalla uhka- ja vaaratilannekoulutuksen osaaminen. Valvotaan, ettei asukas pääse vahingoittamaan toista asukasta.	Jatkuvaa.	Koko henkilökunta.		

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpiteet ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLIARVIOINTI	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Huonot työasennot, vaikka ergonomia on huomioitu.	mahdollinen	haitalliset	kohtalainen riski	Työfysioterapeutin ohjaus ja neuvonta. Jokainen työntekijä kiinnittää huomiota työergonomiaan.	6.6.2024	Yksikön johtaja	Työfys. terapeutin käynti toteutui 6.6.24. Henkilönostin, pesulavetti, sairaalasängyt on huollettu syyskuussa 2024.	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
<b>Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	75	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	43	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansainvälisen keskiarvon yläpuolella				
<b>Sisäinen auditointi</b>		Ei sisäistä auditointia.	Ei sisäistä auditointia.	Ei sisäistä auditointia.	
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki kunnossa, %</li> <li>• Kehitysohde, %</li> <li>• Poikkeama, %</li> <li>• Vakava poikkeama, %</li> </ul>					
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>	0	Tieto saadaan AddSystemsistä: Poikkeamien määrä 2.	Tieto saadaan AddSystemsistä: poikkeamien määrä 9.	Tieto saadaan AddSystemsistä: Poikkeamien määrä 2.	
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>	Tieto saadaan AddSystemsistä: Toteutunut 93%	Tieto saadaan AddSystemsistä: toteutunut 93%.	Tieto saadaan AddSystemsistä: Toteutunut 80%.	

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.**

**Paikka ja päiväys**  
Kotka 8.10.2024

**Allekirjoitus**  
Tuula Hohti