



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Oy

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Lapin hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Inari

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Aurora

**Katuosoite** Rantapolku 1-3

**Postinumero** 99800

**Postitoimipaikka** Ivalo

**Esihenkilö** Nina Hintsala

**Puhelin** 044 494 3920

**Sähköposti** nina.hintsala@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Sosiaalipalvelut, ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, 22(24) paikkaa

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

1.7.2015

## Ilmoituksenvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

**Ostopalvelujen tuottajat**

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteekilta Ivalon apteekki

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor, jonka alihankkijana Kiinteistöhuolto Välitalo

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

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

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

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

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

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

Nina Hintsala, nina.hintsala@attendo.fi, 044 4943920

### **Omaavalonnan suunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavalonnan suunnitelman julkisuus**

#### **Missä kodin omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?**

Aurorassa omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä paperisena aulan esitelineessä ja sähköisenä se löytyy osoitteesta <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-aurora/>

**Laadittu pvm.**

**Tarkistettu pvm.**

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo  
VO+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Asiakastietolaki
- Vanhuspalvelulaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Terveydenhuoltolaki

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

Hoivakoti Aurora tarjoaa Lapin hyvinvointialueella Inarin kunnassa Ivalossa ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt ja jotka tarvitsevat eritasoista hoivaa ja tukemista asumisessa ja päivittäisessä elämässä. Aurorassa asuu 22 asukasta kahdessa ryhmäkodissa. Auroran toiminta-ajatus on Attendo konsernin mukaisesti turvata asukkaillemme laadukas ja turvallinen elämä elämänkaaren loppuun tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu. Aurorassa toteutetaan myös saattohoitoa yhteistyössä Ivalon terveyskeskuksen kanssa. Asukkaan samaa hoiva perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Aurorassa jokaisella asukkaalla on omahoitajapari, joka yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa tekee hoito- ja palvelusuunnitelman. Arjessa huomioimme mm. haluaako asukas käydä saunassa vai oman huoneen suihkussa, onko asukas aamuvirkku vai aamutorkku, haluaako asukas aamupalaksi puuroa, muroja vai leipää. Kannustamme kaikkia osallistumaan talon aktiviteetteihin ja järjestämme aktiviteetteja asukkaiden kiinnostuksen ja toiveiden mukaan.

Attendon visio on olla ”Vahvistamassa ihmistä” ja se tarkoittaa sitä, että jokainen ihminen tuntee olevansa kuunneltu ja osallistettu, kunnioituksella ja lämmöllä kohdeltu. Ihmistä kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan. Tätä visiota noudatamme myös Aurorassa.

### 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.

Attendon ja samalla Auroran toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asukkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa, että työyhteisön sisällä.

Osaaminen tarkoittaa ylpeyttä ammatitaidosta ja sitä, että kehitämme ammatitaitoamme jatkuvasti. Osaaminen tarkoittaa myös sitä, että ymmärrämme jokaisen asukkaan yksilöllisiä tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laadukkaasta työstä ja jaamme tulokset avoimesti. Olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin.

Sitoutuminen tarkoittaa, että olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä. Emme luovuta heti ensimmäisen vastoinkäymisen kohdatessamme, vaan etsimme ratkaisuja yhdessä.

Välittäminen tarkoittaa, että teemme työtämme sydämellä. Pyrimme saamaan asukkaamme tuntemaan olonsa turvalliseksi ja kotoiseksi Aurorassa. Ohjaamme asukkaita auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista asukasta kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme asukkaan tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toistaan.

Auroran arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen. Haluamme asukkaillemme hyvän elämänlaadun elämänkaaren loppuun saakka.

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



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

Aurorassa toimii nimetty Asiakaskohtaamisen valmentaja eli ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentaja käy vähintään kvartaaleittain ASKO-keskusteluja ja huolehtii uusien työntekijöiden perehdyttämisestä arvoasioihin yhdessä tiiminvetäjän ja esimiehen kanssa. Vuonna 2024 olemme ASKO-keskusteluissa keskustelleet mm. palautteen saamisesta, kohtaamisista asukkaiden ja läheisten kanssa, onnistumisista ja käyneet läpi Auroran vuoden 2024 kehittämissuunnitelman.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

### Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti 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 **eettinen 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
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen sekä rajoitustoimenpiteet
- 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 itsearvioinneilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditoinneilla.

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: 13.2.2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 20.11.2023**

## Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaikesta 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?

### 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, Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta
- Kotimme laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Auroran poikkeamat käyvät lääkärin kierrolla lääkärin allekirjoitettavana

- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, ne 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?**

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

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, asukkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on asukkaan olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin.

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan yksilöllinen **palvelun toteuttamissuunnitelma** yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotiimme saapumisesta. Suunnitelma perustuu asukkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asukkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asukkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asukkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asukaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asukkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esim. kodin ravitsemus-vastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme Asukkaista 91% on osallistunut RAI-arviointiin.

Lapin hyvinvointialue seuraa seuraavia RAI-mittareita CPS, ADL-H, DRS, ABS, CHES, FALLS, SOCFUNC, NUTR, RUG-18 ja RUG18-CMI. Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS (depression seurantamittari), FRAT (kaatumisvaaran arviointi), elämänkaarilomake ja muita asukkaalle soveltuvia ja tilaajan hyvinvointialueen kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

Suunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja tai muu nimetty hoitaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Suunnitelma päivitetään 6 kk:n välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteutumista sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Sairaanhoitaja huomioi asukkaan toimintakykyä ja hyvinvoinnin edistämistä huolehtimalla mm. säännölliset verikokeet, testit ja haastattelee asukkaita sekä seuraa Hilikka-asukastietojärjestelmän kirjauksia. Tarvittaessa ja lääkärin läheteellä asukkaalle tilataan fysioterapian palveluita.

Hammashoito Aurorassa: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Ivalon terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Inarin kunnan hammashoitaja vieraillee säännöllisesti (n. 1–2 x vuodessa) Aurorassa tarkistamassa asukkaiden suun kunnon ja ohjeistamassa asukkaita ja hoitajia suun terveyden hoidossa.

## **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?**

Asukas on mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

## **Asiakkaan kohtelu**

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

## **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämis-oikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaanpalvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Aurorassa jokaisella asukkaalla on kaksi omahoitajaa, joiden tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä mm. päivärytmin kunnioittamisella, asukkaan voimavarojen huomioimisella, suihku/saunapäivien valitsemisella ja monella muulla arkipäivän valinnalla, johon asukas voi itse vaikuttaa. Asukkaan ollessa kykenemätön ilmaisemaan omaa mielipidettään voidaan kuulla omaisia ja selvittää asukkaan aikaisempia tapoja ja toiveita.

## **- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen**

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

## **- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:**

Aurorassa jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Asukkaan elämänkulku, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan, esimerkiksi mielimusiikki, harrastukset ja aiempi työelämä. Omahoitajat pitävät asukkaille omahoitajahetkiä asukkaan omien mieltymysten mukaisesti. Jokaisella asukkaalla on säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun Check-lista, joka määrittelee asukkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajien roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Auroran henkilökunta huomioi asukkaan toimintakykyä ja hyvinvoinnin edistämistä arjen monissa toiminnoissa, kuten päivärytmissä ja aktiviteeteissa.

- Aurorassa asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.
  - Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asukkaan tottumusten mukaisesti ja voimavaroiltaan riittävästi.
  - Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös Aurorassa. Meillä Aurorassa on asukkaille yhteinen sauna, jossa asukkaat saavat käydä vuorollaan. Sauna lämmitetään aina asukkaan halutessa.
  - Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotutkimukset, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.
  - Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asukkaan tarpeiden mukaisesti.
  - Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
  - Asukkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintatunneilla (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita, liikuntaa, muisteluja, lauta- ja korttipöytä, visailua).
  - Ulkoilu mahdollistetaan asukkaan toiveiden mukaisesti. Aurorassa ulkoilua tarjotaan kaikille asukkaille ainakin kerran viikossa.
- Kesäisin nautimme usein hyvällä säällä päiväkahvit ulkona takapihan terassilla. Hyvällä säällä järjestämme myös asukkaiden toivomia jumppa/viriketuokioita ulkona. Aurorassa on takapihalla kota, jossa tulistelemme ja nautimme yhdessä olosta makkaranpaiston ja kahvitteilyn merkeissä, silloin voidaan ulkoilla huonommallakin säällä. Kota on suunniteltu niin, että sinne pääsee apuvälineiden kanssa.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asukkaan kunnon ja voimavarojen mukaan

#### - Dementiaoireet:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen esim. miten asukas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan.

#### - Liikkuminen:

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat Auroran hoitofilosofiaan. Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti: miten asukas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen käyttö).

Tilasuunnittelussa turvallinen liikkuminen on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä ei ole
- oviaukot ovat riittävän leveitä apuvälineiden kanssa liikkumiseen
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt lisäämällä mm. kohdevaloja.
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat esim. talvella hiekoitus ja lumenluonti, jotta pihalla on helppoa ja turvallista liikkua myös apuvälineiden kanssa. Turvallisuutta lisäävät takapihan hyvä aitaus ja lukitut portit, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu ja penkkejä levähdystetä ajatellen. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista, sillä niille on varattu oma paikka toiselta puolelta taloa.

#### - Puhtaus ja pukeutuminen:

Aurorassa asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan, tuetaan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaan hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asukastietojärjestelmään päivittäin. Aurorassa asukkaan hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Asukkaan hygieniasta huolehtimiseen kuuluu päivittäin:

- Aamu: Kasvojen-, hampaiden- ja alapesun lisäksi hiusten kampaus, parranajo, puhtaiden vaatteiden

pukeminen, sekä ihon rasvaus ja tarvittaessa esimerkiksi haavanhoidot.

- Ilta: Alapesun ja hampaiden pesun lisäksi ihon rasvaus ja tarvittaessa esimerkiksi haavanhoidot, sekä yövaatteiden vaihto
- Aurorassa suihku-/ saunapäivä on arkisin kerran viikossa tai tarvittaessa yksilöllisesti tiheämmin.
- Aurorassa on nimettynä hoitaja, joka toimii vaippavastaavana. Hän tilaa asukkaiden tarvitsemat inkontinenssisuojat hoivakodille noin 3kk välein. Inkontinenssisuojat ovat lääkärin määräämiä ja ovat asukkaillemme maksuttomia.
- Asukkailla on käytössä omat vaatteet ja liinavaatteet, jotka pestään Auroran omassa pyykkihuoneessa.

### **- Syöminen ja juominen:**

Aurorassa on oma valmistuskeittiö. Keittiötyöntekijä valmistaa neljän viikon kiertävän ruokalistan mukaisesti ruuat, leipoo leipää, pullaa, piirakoita yms. Tavoitteena on tehdä mahdollisimman paljon itse. Yksikön ateriaajat ovat seuraavat: aamupala klo 7.30–10, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 14.30, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 19–21. Yöpalaa tarjotaan sitä haluaville ja tarvitseville. Yksikössä tarjoillaan myös aikainen aamukahvi aikaisin herääville asukkaille. Ruokahuollosta vastaa Auroran keittiötyöntekijä.

Aurorassa asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet. Aurorassa on lähihoitajista nimetty keväällä 2022 ravitsemusvastaava, joka toimii yhteistyötahona keittiöhenkilöstön ja hoivahenkilöstön välillä ravitsemus- ja ateriapalveluihin liittyvissä kysymyksissä. Auroran ruokalistat ovat Attendo-konsernin suunnittelemat, jotka on tehty kansallisten ravitsemussuosittelujen mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen paasto aika ei ole liian pitkä. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeidensa mukaisesti.

Osastojen jääkapeissa säilytetään vain talon ruokia. Osalla asukkaista on omia eväitä/herkkuja, joita säilytetään joko asukkaan omassa jääkaapissa (mikäli asukas on sellaisen hommannut) tai toimiston yhteisessä jääkaapissa. Asukkaiden kanssa on yhteisessä palaverissa sovittu, että omia eväitä voi nauttia aamu- ja iltapalalla, sekä omassa huoneessa halutessaan.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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 rakennemuunneltua ruokaa; mm. sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä käytetään sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan lääkärin määräämin väliajoin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan pyytämällä lääkärin konsultaatio ja jatko ohjeet asukkaan ravitsemuksen suhteen. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia ateriaa, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Tarvittaessa käytössä on proteiinilisä, jota voidaan lisätä esim. aamupuuron joukkoon. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Myös suuriin painon nousuihin puututaan mm. konsultoimalla lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia ja esim. pienentämällä ruoka-annosta. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asukastietojärjestelmään.

### **- Sosiaalisuus:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan kaikkia osallistumaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa ryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin. Lisäksi kesäaikaan kokoonnumme monesti yhdessä kahvittelun ja viriketoiminnan merkeissä takapihan terassille. Myös takapihan kodassa vietämme aikaa yhdessä asukkaiden kanssa tulistelun, makkaranpaiston ja kahvittelun merkeissä. Kannustamme ja mahdollistamme kaikkien osallistumisen toimintoihimme.

Aurorassa on aulassa kahvikärry, jonka läheiset voivat ottaa mukaansa mennessään tapaamaan asukasta ja viettää läheisensä kanssa mukavan kahvisteluhetken asukkaan huoneessa.

### **- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:**

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-paha, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat

Asukkaan elämänkulku, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan esimerkiksi mielimusiikki,



hengellisyys, harrastukset ja aiempi työelämä. Kartoitamme myös mitkä asiat tuovat asukkaalle mielipahaa sekä mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat esimerkiksi menetykset, kuolema, terveysasiat.

#### **- Ulkoilu ja aktiviteetit:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen.

•Ulkoilu mahdollistetaan asukkaan toiveiden mukaisesti. Aurorassa ulkoilua tarjotaan kaikille asukkaille ainakin kerran viikossa.

Kesäisin nautimme usein hyvällä säällä päiväkahvit ulkona takapihan terassilla. Hyvällä säällä järjestämme myös asukkaiden toivomia jumppa/viriketuokioita ulkona. Aurorassa on takapihalla kota, jossa tulistelemme ja nautimme yhdessä olosta makkaranpaiston ja kahvittelun merkeissä, silloin voidaan ulkoilla huonommallakin säällä. Kota on suunniteltu niin, että sinne pääsee apuvälineiden kanssa.

•Asukkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita, liikuntaa, muisteluita, lauta- ja korttipelejä, visailua).

•Asukkaitamme käy viihdyttämässä myös ulkopuoliset esiintyjät.

#### **- Nukkuminen:**

Huomioimme asukkaan oman vuorokausi-rytmin, mm. toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään, kuitenkin niin, että vuorokausirytmä säilyy ja asukas saa riittävästi lepoa. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. apuvälineet lähellä, sängynlaitojen ja yövalojen käyttö.

#### **- Lääkehoito:**

Aurorassa käy Inarin kunnan terveyskeskuksen lääkäri vähintään kerran kuukaudessa sekä lisäksi voidaan konsultoida puhelimitse lääkärinä. Lääkäri päättää asukkaan lääkityksistä, hoitotoimenpiteistä. Auroran henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita asukkaan hoidossa. Huolehdimme, että asukas ja läheinen saavat riittävästi tietoa hänelle määrätystä lääkityksestä, ja että päätökset lääkityksestä tehdään yhteisymmärryksessä heidän kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkityksen käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista.

#### **- Asiointi ja palvelut:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet, mm. kuka huolehtii raha-asioista, kuka hommaa asukkaan tarvitsemat hygieniatarvikkeet ja vaatteet, toivooko esim. jalkahoitajan ja kampaajan palveluita itselleen.

#### **- Kuolema:**

Kysymme ja kirjaamme asukkaan toiveet, tarpeet ja ajatukset elämänloppuvaiheesta, mm. mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa, tai onko jotain erityistoiveita elämänloppuvaiheeseen.

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

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

Esimerkkiteksti: Suositeltavaa on, että kodilla on nimetty IMO-vastuuhenkilö, kuka? Miten kotinne toteuttaa esim. hyvinvointialueen IMO- ohjetta?

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

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

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

- sängynlaidat ylhäällä
- hygienihaalari
- haaravyö pyörätuolissa ollessa
- ovihälytin asukashuoneen ovesa
- wc:n kaapin lukossa pito
- tuuletusikkunan kahvan poisto

### **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, haittatapahtuma 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?**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai esimiehelle tai yleisesti asukaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja omaisilta /läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Attendon asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa. Kysely tehdään asukkaille, läheisille ja

henkilökunnalle. Lähiomainen ja henkilökunta saavat tekstiviestillä linkin kyselyyn. Asukkaat ja muut läheiset voivat vastata kyselyyn Aurorassa tablet-laitteella.

Aurorassa saadut palautteet kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioihin. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa, myös läheisille lähetettävissä kirjeissä kerrotaan kyselyn tuloksista. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Saatu palaute auttaa Auroraa kehittämään toimintaansa.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 69, vastaajia 13

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 50, vastaajia 16

Kerro palvelustasi-kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta 2024, vastaajia 15, NPS 53

### **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:**

Anne Mattila, anne.k.mattila@lapha.fi 0407244025

#### **Attendo kodin esihenkilö:**

Nina Hintsala, nina.hintsala@attendo.fi 044 494 3920

### **Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista**

Laphan potilas- ja sosiaaliasiavastaavat:

Johanna Pikkuaho 040 5060083

Satu Peurasaari 040 4823584

potilasasiavastaava@lapha.fi

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Sosiaaliasiamiehet Merikratos Oy:

Sointula Maija-Kaisa

Saarinen Sanna

Neuvonnan puh. 050 341 5244

sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Merikratos Oy

Ruissalontie 11 B

20200 Turku

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 kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan 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.

Esimerkkiteksti: Kuvailkaa, miten kodillanne asukkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa. Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Laatu- ja vaikuttavuusmittarin tulos: kuntouttavat aktiviteetit 3.3 (kuva hoitajan toteuttamaa tukea ja ohjausta) Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: (kognitio, elämänhallinta, psyykinen hyvinvointi). Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus). Kognitiivinen toimintakyky koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykä ja ongelmanratkaisua. Millainen on omahoitajan, läheisten ja yhteistyökumppaneiden rooli arjen toiminnoissa? Kuvaile kotinne eriammattiryhmien tehtävänkuvia aiheen mukaisesti -> miten edistävät asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia (mm. omahoitaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti). Miten asukasta kannustetaan, ohjataan ja autetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä?

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä aulan ilmoitustaululla. Aurorassa toimii viriketiimi, joka suunnittelee joka kuukaudelle viikoittaisen toiminnan. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa mm. yhteislaulua, bingoa, askartelua, lehden ja kirjojen lukua, arvuuttelua ja jumppaa, lisäksi meillä käy kerran kuussa diakonian porinapiiri, seurakunta käy pitämässä 2 kertaa kuukaudessa hartauden, kerran viikossa käy kansalaisopistolta laulattaja soittamassa ja laulamassa asukkaiden kanssa, lisäksi käy muita ulkopuolisia vierailijoita/esiintyjä. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus.

Aurorassa ulkoilua tarjotaan kaikille asukkaille ainakin kerran viikossa. Takapiha on aidattu ja esteetön kulkea apuvälineidenkin kanssa.

Kesäisin nautimme usein hyvällä säällä päiväkahvit ulkona takapihan terassilla. Hyvällä säällä järjestämme myös asukkaiden toivomia jumppa/viriketuokioita ulkona. Aurorassa on takapihalla kota, jossa tulistelemme ja nautimme yhdessä olosta makkaranpaiston ja kahvitteilyn merkeissä, silloin voidaan ulkoilla huonommallakin säällä. Kota on suunniteltu niin, että sinne pääsee apuvälineiden kanssa. Teemme myös kävelyretkiä lähiympäristöön, Ivalon keskusta on kävelymatkan päässä Aurorasta.

Virkistystoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistystoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat 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-, ulkoilu-, asukashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Kodin asukkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI- mittareilla.

## **Ravitsemus**

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

Aurorassa on oma valmistuskeittiö. Keittiötyöntekijä valmistaa neljän viikon kiertävän ruokalistan mukaisesti ruuat, leipoo leipää, pullaa, piirakoita yms. Tavoitteena on tehdä mahdollisimman paljon itse. Yksikön ateriaajat ovat seuraavat: aamupala klo 7–10, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 14.30, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 19–21. Yöpalaa tarjotaan sitä haluaville ja tarvitseville. Yksikössä tarjoillaan myös aikainen aamukahvi aikaisin herääville asukkaille. Ruokahuollosta vastaa Auroran keittiötyöntekijä Marjukka Heikkonen, 044–4941955. 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.

Osastojen jääkapeissa säilytetään vain talon ruokia. Osalla asukkaista on omia eväitä/herkkuja, joita säilytetään joko asukkaan omassa jääkaapissa (mikäli asukas on sellaisen hommannut) tai toimiston yhteisessä jääkaapissa. Asukkaiden kanssa on yhteisessä palaverissa sovittu, että omia eväitä voi nauttia aamu- ja iltapalalla, sekä omassa huoneessa halutessaan.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma löytyy sähköisenä Sensiren omavalvontajärjestelmästä.

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:**

23.05.2024

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

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hänen 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.

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on 8,1. Tulos alittaa 0,3 kansallisen keskiarvon tuloksen. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

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. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

## **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. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 27.02.2024**

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 riittävyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Esimerkkiteksti: Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Kerro miten tämä käytännössä toimii? Hygieniakäytäntöjen ohjeistukset/yhteistyö hygie-niahoitajan kanssa, miten toimii yksikössä?

**Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?**

Aurorassa talon siivouksesta vastaava oma siistijä, joka noudattaa siivoukselle tehtyä viikkosuunnitelmaa asukashuoneiden siisteyden suhteen.

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

Aurorassa talon siivouksesta vastaava oma siistijä, joka noudattaa siivoukselle tehtyä viikkosuunnitelmaa yhteisten tilojen siisteyden suhteen.

**Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?**

Aurorassa talon pyykkihuollosta vastaa arkisin talon oma siistijä ja viikonloppuisin hoitoapulainen. Tarvittaessa hoitajat auttavat pyykkihuollossa.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii pääsääntöisesti Auroran oma avustava henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu Attendon yhteisiin toimintamalleihin. Pääsääntöisesti 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**

#### **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

Kotiimme on sijoiteltuina eteiseen, käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuheannostelijoita, 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:**

Hammashoito Aurorassa: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Ivalon terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Inarin kunnan hammashoitaja vierailee säännöllisesti (n. 1–2 x vuodessa) Aurorassa tarkistamassa asukkaiden suun kunnan ja ohjeistamassa asukkaita ja hoitajia suun terveyden hoidossa.

##### **Kiireetön sairaanhoito:**

Kiireetön sairaanhoito: Aurorassa käy Inarin kunnan terveystieteiden keskuksen lääkäri vähintään kerran kuukaudessa sekä lisäksi voidaan konsultoida puhelimitse lääkäriä. Auroran sairaanhoitajat tekevät yhteistyötä lääkärin kanssa. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja Auroran henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita asukkaan sairauden hoidossa. Tarvittaessa kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä, tämä yhteistyö perustuu aina lääkärin antamiin määräyksiin ja ohjeisiin.

##### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito Ivalon terveystieteiden keskuksessa; soitetaan päivystävälle sairaanhoitajalle, jolta saadaan lisäohjeet ja hän ohjaa tarpeen mukaan lääkärille. Hilkka-asukastietojärjestelmästä tulostetaan sairaanhoitajan lähete, jos asukas viedään päivystykseen. Hätätapauksissa soitetaan 112.

##### **Äkillinen kuolemantapaus:**



Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita.

Aurorassa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka on henkilökunnan toimistossa saattohoito kansiossa. Kansioista löytyy ohjeet siihen, kun kuolema on odotettu sekä siihen, että kuolema tulee yllättäen. Henkilökunta on velvoitettu lukemaan kansio perehdytyksen yhteydessä.

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

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Jokaiselle asukkaalle mietitään lääkärin määräyksestä yksilöllisesti säännöllisesti tehtävät mittaukset kuten RR, paino ja laboratoriokokeet. Mittaukset nousevat yksikön päivittäiseen työlistaan ja ne kirjataan Hiikka-asukastietojärjestelmään. Auroran sairaanhoitajat seuraavat mittauksia ja vievät niitä lääkärinkierroille. Asukkaan lääkitystä seurataan päivittäisten kirjausten avulla ja lääkeasioita viedään käsiteltäväksi lääkärinkierroille säännöllisesti.

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

Auroran sairaanhoitajat Johanna Meranne ja Jonna Hetta vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon asioista yhdessä asukkaita hoitavan Inarin kunnan lääkärin kanssa.

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on toimistossa omassa kansiossaan.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 10.07.2024

### **Kotimme lääkeshoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Auroran asukkaiden lääkeshoidosta vastaa Inarin kunnan terveystieteiden lääkäri.

### **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?**

o Aurorassa on käytössä Inarin kunnan lääkärin suosittelema akuuttilääkevarasto. Aurora on saanut Valviralta luvan akuuttilääkevaraston ylläpitämiseen 2.9.2022. Akuuttilääkevarastossa ei ole suomen-sisäisesti tai lihaksensisäisesti annettavia lääkkeitä.

o Lääkkeiden säilyttäminen: Akuuttivaraston lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa niin, ettei ole

sekaantumisriskiä asukkaiden omiin lääkkeisiin. Aurorassa akuuttilääkevaraston lääkkeet säilytetään lääkehuoneen lääkekaapissa omassa laatikossa ylähyllyllä, erillään asukkaiden lääkkeistä.

o Huumausaineeksi luokiteltavat lääkkeet säilytetään huumausaineille tarkoitettussa kaapissa. Aurorassa N-lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa, jossa on sähköinen kulunvalvonta. Lääkekaapissa on N-lääkkeille varattu lukollinen tila. Lääkehuoneeseen kulkulupa on ohjelmoituna kulkulätkään lääkeluvallisilla hoitajilla.

o Akuuttilääkevarastolla pyritään turvaamaan lääkärin konsultaation pohjalta päivystysaikana tehty hoidon aloitus ja kiireellinen oireenmukainen hoito. Akuuttilääkevarastoa käytetään, kun on oleellista aloittaa lääkitys mahdollisemman pian ja lääkettä ei saada apteekista riittävän nopeasti tai apteekki ei ole auki.

o Akuuttivaraston lääkkeitä käytetään vain lääkärin määräyksestä. Läkettä määrävän lääkärin kanssa keskustellaan lääkkeen aloituksen kiireellisyydestä ja tehdään päätös päivystysvarastossa olevan lääkkeen käytöstä. Suullinen lääkemääräys tulee vastaanottajan toistaa, jotta lääkkeen määrääjä voi varmistua tulleen ymmärretyksi. Akuuttivaraston lääkkeen määräämisestä on tehtävä merkintä asukastietojärjestelmään. Aurorassa akuuttilääkevaraston käyttö painottuu lääkeluvallisille lähihoitajille ilta/yö /viikonloppu aikoihin. Hoitajat kirjaavat Hilka järjestelmään lääkärin huomio kohtaan lääkärin määräyksen ja tarvittaessa lääkelistalle tai sairaanhoitaja kirjaa seuraavana arkipäivänä lääkityksen lääkelistalle. Antokirjaukset tehdään asukastietojärjestelmään samalla periaatteella kuin tarvittavien lääkkeiden kohdalla. Aurorassa lääkeluvallinen lähihoitaja kirjaa Hilka järjestelmään tarvittaessa annettavan lääkkeen, lääkitys /lisälääke kohtaan. Kirjataan lääkkeen nimi ja vahvuus, muoto, annettava määrä, pvm., kellon aika, lääkkeen antajan nimi ja onko lääkeantamisen syy ja lisätiedot esim. onko lääkkeitä ollut vastetta. Läkkeitä akuuttilääkevarastosta annetaan vain niin kauan kuin on välttämätöntä ennen kuin asukkaalle saadaan hankittua omat lääkkeet.

o Kulutuksen seuranta: Akuuttilääkevaraston käyttöä tulee seurata erillisellä lomakkeella, johon kirjataan kaikki lääkkeiden otot varastosta. Tästä poikkeuksena N- ja PKV-lääkkeet, joiden kulutusta seurataan pakkauskohtaisella lääkekulutuskortilla. Läkkeen loputtua kulutuskortit tarkistutetaan lääkärillä ja hänen allekirjoituksella varustettuna arkistoidaan kansioon. Akuuttilääkevaraston sisällöstä, vanhentuneiden lääkkeiden poistamisesta sekä dokumentoinnin ajantasaisuudesta vastaavat yksikön sairaanhoitajat Johanna Meranne ja Jonna Hetta.

o Läkkeiden tilaaminen: Auroran lääketilaus tehdään Ivalon apteekista. Läketilauksia tehdään apteekkiin esimerkiksi lääkärin allekirjoittamalla lääketilauksella. Myös varastontäydennykset ovat suositeltavaa tehdä lääkärin allekirjoittamalla tilauksella. Aurorassa sairaanhoitaja tekee kirjallisen pyynnin lääkärille. Lomakkeeseen on listattu akuuttiläkkeet. Asukkaan omia lääkkeitä ei tuoda akuuttivarastoon, vaan yksikkö vastaa akuuttivaraston täydennyksistä tilaamalla uudet pakkaukset edellisten loppuessa.

## **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Aurorassa asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti Lapinhyvinvointi alueen ja Inarin kunnan eri toimijoiden kanssa, kuten sosiaalitoimen, kotisairaalan, terveyskeskuksen kanssa tehdään säännöllistä ja tiivistä yhteistyötä mm. laboratorio-, fysioterapia-, lääkäri- ja hammaslääkäripalveluiden osalta. Jokaiselta asukkaalta pyydetään kirjallinen lupa tiedonsiirtoon ja –saantiin asukkaan muuttaessa Auroraan. Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedon-kulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan sairaanhoitajan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

**Attendo-kodin työntekijä** vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-kodin 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.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Tarvittaessa järjestetään myös muuta kolutusta esim. Avekki-koulutus.

Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin, nämä ovat myös osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kotimme työsuojelu-valtuutettuna toimii Päivi Kuusiniemi, 040 7564179, paivi.kuusiniemi@attendo.fi

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

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	23.05.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	09.04.2024/ +tulossa marraskuussa
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	12.01.2024
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	23.10.2024

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Nina Hintsala, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.
- Kodillamme on 22/24 asukaspaikkaa

- 1 tiimivastaava geronomi
- 2 sairaanhoitajaa
- 14 vakituista lähihoitajaa
- 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelija
- keikkalaisina lähihoitajia, sairaanhoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä TAI välillistä työtä voi kertyä 0-10 %, esim. pyykkihuollossa avustamista, yövuorossa aamupuuron keittäminen. Avustavaa henkilökuntaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen.
- 1 siistijä
- 1 keittiötyöntekijä

Lisäksi kodillamme on ajoittain opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Arkisin töissä:

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiiminvetäjä klo 8-16 (1 pv/vko hallintoa 4 pv/vko välitönhoitotyö)
- Sairaanhoitajat klo 7-15 tai 8–16 (välitönhoitotyö)
- Hoitajia neljä-viisi, klo 7–15 tai 8-16 (välitönhoitotyö)
- Keittiötyöntekijä 7-14.40 (välillinen hoitotyö)

- Siistijä klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia neljä-viisi klo 13–20.45/21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin töissä:

- Hoitajia neljä klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9–18 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia neljä klo 14–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (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. Kodin esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asukasturvallisuus vaarantuu.

Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Viikonloppuisin, pyhinä ja esimiehen ja tiiminvetäjän poissa ollessa sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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?**

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähienkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun kodin esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Tiimivastaavan ja kodin esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

### **Henkilöstön rekrytinnin 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.

Esimerkkiteksti: Tarvittaessa kerro, miten mahdollisia työntekijöiden kielihaasteita kehitetään? Esim.: 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 työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, kotimme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. 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.

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

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Aurora toimii Inarin kunnassa yhdessä kerroksessa osoitteessa Rantapolku 1–3, 99800 Ivalo. Aurorassa tuotetaan luvan- ja ilmoituksenvaraista ympärivuorokautista palveluasumista. Talo on valmistunut ja aloittanut toimintansa kesällä 2015. Aurorassa on yhteensä kahdessa ryhmäkodissa 22 asiakashuonetta/ 24 asukas paikkaa. Huoneet ovat kooltaan 25 neliötä ja jokaisessa huoneessa on oma wc/suihku tila. Talon puolesta huoneissa on sähköinen sänky, patja, pelastuslakana sekä paloturvalliset verhot. Muutoin asukas kalustaa huoneen itse. Aurorassa asukkailla on käytössä yhteinen sauna, joka lämmitetään asukkaan halutessa. Sauna on esteetön ja sinne mahtuu myös suihkutuolin tai pesulaverin kanssa.

Talossa on kaksi ryhmäkotia (Otava ja Joutsen), joissa kummassakin on 11 huonetta, joissa kaikissa on omat wc/suihkutilat. Molemmissa ryhmäkodeissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Auroran sisätilat ovat esteettömät ja apuvälineiden kanssa kulkeminen on helppoa. Ryhmäkodeista pääsee talon katetulle terassille sekä aidatulle ulkoilupihalle.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat esim. talvella hiekoitus ja lumenluonti, kesällä nurmikon leikkaus, kukkaset ym. Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus ja lukitut portit, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista, sillä niille on varattu oma paikka toiselta puolelta taloa.

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

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?**

Esimerkkiteksti: Kuvaa kodin käytössä olevat kulunvalvontakamerat sekä hälytys- ja kutsulaitteet ja niiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Esim. Tilois-samme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto, liike-tunnistimet sekä tallentavat kulunvalvontakamerat yhteisissä tiloissa ja ulkoalueella sisäänkäynteihin ja parkkipaikalle. Kamerat ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa asukkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

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

Asukkaillamme on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajien puhelimiin. Turva-laitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuoltoin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

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

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Tunstall Oy. Soittoajat: askisin klo 8-16 0100 840 80 fi.huolto@tunstall.com

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaa kotimme esihenkilö: Nina Hintsala 044 494 3920

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

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

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

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

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

Aurorassa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitajat ja Auroran apuvälinevastaavat yhdessä Inarin kunnan fysioterapian kanssa huolehtivat ja kartoittavat asukkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä Inarin kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Työntekijät perehdytetään Aurorassa käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Auroran huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu Auroran laitehuollosta vastaavalla.

### **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 lääkitseviksi laitteista 719/2021 33 §) [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**

Nina Hintsala, hoivakodin johtaja, 044–4943920

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

# 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 kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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

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

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

### Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan 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.

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

Tietosuojaan 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 täydennuskoulutuksesta?

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituudessa 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](mailto: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

#### 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:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Vuoden 2023 kyselyiden vastauksia ei ole saatavilla	Näkyvyyttä erilaisiin aktiviteetteihin	Autonominen työvuorolistan suunnittelun parantaminen
TOIMENPITEET		Some-postaukset, läheiskirjeet	Autonomisen työvuorolistan tekemisen ohjeistus
AIKATAULU		koko vuosi	koko vuosi
VASTUUTUS		kaikki	kaikki
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

#### 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	Lääkehoidossa tapahtuvat jako- ja antovirheet	Tiedonkulku ja raportointi	
<b>T</b>	2	2	
<b>S</b>	2	1	
<b>R</b>	4	2	
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	Osastoille uudet lääkekaapit, jotta lääkkeiden antotilanne on mahdollisimman häiriötön	Laadukas kirjaaminen koulutus ja suullisten raporttien tehokkuus	
<b>Aikataulu</b>	kevät 2024	kevät 2024	
<b>Vastuhenkilö</b>	Yksikön johtaja	Kaikki	
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	Uudet kaapit tulleet ja on toiminnassa	Laadukas kirjaaminen koulutus päivitty kokoajan ja sitä kurssia työntekijät päivittävät kokoajan	
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Ryhmäkeittiöiden lisävalaistus	Työsuojelun yhteistoiminta	
<b>T</b>			
<b>S</b>			

<b>R</b>	3		
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	Uusia valaisimia €?	Mietitään tarvetta	
<b>Aikataulu</b>	2024		
<b>Vastuhenkilö</b>	Yksikön johtaja	Työsuojeluvaltuutettu ja yksikön johtaja	
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	Lääkehuolto on siirtynyt eri paikkaan, joten valaistuksen lisäämisen tarpeellisuuden arviointi talviaikana, vuoden pimeimpänä aikana	Ei tarvetta, käsitellään asiat kuukausikokouksissa ja viikkopalaverissa	
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-	Q2-
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	69
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	50
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset)</b> (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Kehitetään sellaisia virikkeitä, mitä voidaan toteuttaa yksilöllisesti	5,9
<b>Sisäinen auditointi</b>			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		2 poikkeamaa, antamattomia lääkkeitä, pyritty siihen että vuorossa on vastuuhoitaja, joka huolehtii annetut lääkkeet vuoron aikana	8 poikkeamaa, antamattomia lääkkeitä, lääkkeen antotilanteeseen tullut kehitysehdotus, että siirretään lääkekaapit toiselle seinustalle osatolla.
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	95%	100%	100%

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	

<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikä-ihmiset)</b> (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
<b>Sisäinen auditointi</b>			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		7 poikkeamaa	
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>	95,6	

**Oma-  
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.**

**Paikka ja päiväys**

Ivalo, 1.11.2024

**Allekirjoitus**

Nina Hintsala