



## 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 Mi- Hoiva Oy

**Y-tunnus** 0784328-9

**Hyvinvointialue** Pohjois- Karjalan hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Lieksa

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Elviira

**Katuosoite** Metsotie 3

**Postinumero** 81700

**Postitoimipaikka** Lieksa

**Esihenkilö** Kati Hiltunen

**Puhelin** 00447800764

**Sähköposti** kati.hiltunen@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 33 paikkaa

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset**  
4.10.2018. Luvan muutokset vastuuhenkilön vaihtuminen 14.6.2024 alkaen.

## Ilmoituksenvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 33 asiakaspaikkaa

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**  
4.10.2018

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Esimerkiksi: Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteekeilta

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Puhdaspalvelu Fi Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy, 9Solutions
- Apuvälineet: Berner Oy

- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy  
- Kiinteistöhuolto: Coor:  
alihankintana Sonipal Oy  
-itäsuomen tuvapalvelut oy

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

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

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Kati Hiltunen, hoivakodin johtaja  
0447800764  
kati.hiltunen@attendo.fi

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

#### **Missä kodin omaavontasuunnitelma on nähtävillä?**

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

**Laadittu pvm.** 15.10.2024

**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  
+ + +

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?

Tehtävänäme Attendo Elviirassa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä aina hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemana hyvä elämänlaatu. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn voimavara- ja hoivasuunnitelmaan (aikaisemmin hoito- ja palvelusuunnitelma).

Visiomme on olla ”Vahvistamassa ihmistä” ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan ja ylläpidetään. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote.

**Arvot ja toimintaperiaatteet.**



### **Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

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

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

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

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

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visiotamme.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä edistävä hoitotyö, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Jatkuvan koulutautumisen ja oppimisen ja avoimen vuorovaikutuksen myötä olemme sitoutuneet laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen hoitotyöhön. Työskentelemme huolellisesti ja sovittujen asioiden mukaisesti jolloin luottamus asiakkaisiin ja heidän yhteistyökumppaneihinsa muodostuu positiivisen kokemuksen myötä.

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

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

Attendo Elviirassa toimii nimettynä Asko-valmentaja (asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa ohjata ja arvioida arvojen jalkauttamista Attendo Elviiran arkeen. Asko-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Asko-valmentaja järjestää vähintään



kaksi kertaa vuodessa Asko-valmennuksen ja pitää kuukausittain yllä Asko-keskustelua eri teemoihin liittyen (kvartaalikeskustelut).

Teema-alueina olemme keskittyneet esimerkiksi asiakkaiden laadukkaaseen kohtaamiseen ja 100 prosenttisen vastuun kantamiseen kaikilla arkipäivän osa-alueilla sekä korostaneet sitä että työskentelemme päivittäin asukkaiden kodissa, pohtien millaisia asioita se tuo arkeen mukanaan

Laatukoordinaattori perehdyttää uudet työntekijät laatuasioissa ja toimii heidän ja esimiehen tukena aluetta arvioidessa ja kehittäessä. Hän käy tiimipalavereissa läpi kvartaalien mukaisia asioita ja niistä keskustellaan eli miten on onnistuttu ja missä voimme edelleen kehittyä. Laatukoordinaattorin tehtävänä on myös muistuttaa ja ohjata tekemään asukkaille voimavara- ja hoivasuunnitelmat.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme 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 asiakastytyvää laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- 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 poistumisturvallisuus selvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioimme vuosittain toteutettavilla itsearviointeilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditointeilla.

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 21.10.2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 19.2.2024**

## **Ilmoitusvelvollisuus**

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaista 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 vastuhenkilölle
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 ja Hiikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta?
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta
- Kotimme laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen,

käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!

- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään

- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjataan järjestelmään. Toimenpiteiden seurantaan sovitaan aikataulu, jonka jälkeen arvioidaan toteutusta.

### **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 (Hilkka) kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen.

- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote

- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista • Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

## 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 palvelutarpeessa 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 vastuuhoidtaja 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 ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa. RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain.

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, FRAT, elämänkaarilomake ja muita asukkaalle soveltuvia ja 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.

Yksikössä viikoittain käyvä fysioterapeutti kirjaa Hilikka järjestelmään havaintonsa ja huomionsa asukkaiden kuntoutukseen ja fyysiseen toimintakykyyn liittyen, ja sieltä ne poimitaan asukkaan suunnitelmaan. Suuhygienistit yksikössä käydessään ohjaavat asukkaiden suunhoidossa. Ohjeistukset kirjataan Hilikka järjestelmään, josta niitä hyödynnetään asukkaan suunnitelmissa.

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

Voimavarojensa salliessa asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. 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 tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Tarvittaessa omahoitajaa sijaistaa hänen nimetty varahoitajansa jolla on ajantasainen tieto kyseisen asiakkaan tilanteesta. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Henkilökunnan tulee kirjata jokaisessa työvuorossa asiakastietojärjestelmäämme Hilikkaan hoitamistaan asukkaista päivittäisistä hoitoon, palveluihin, kuntoutukseen, aktiviteetteihin ja viriketoimintaan, ravintoon yms. liittyvistä asioista. Kirjausten tulee olla asukaslähtöistä. Jokaisella asukkaita hoitavalla työntekijällä tulee olla oikeudet Hilikka -asiakastietojärjestelmään, myös työssä oppimassa olevilla lähihoitaja-, sairaanh

### **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 itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaanpalvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Jokaisella asiakkaalla on oma henkilökohtainen huone jonne hän voi vetäytyä yksityisyyttä kaivatessaan. Asukas voi sisustaa huoneensa hänelle tärkeillä asioilla ja esineillä. Samoin hän voi hakeutua yhteisiin tiloihin ja osallistua yhteisön toimintaan toiveidensa mukaisesti. Asukkaalle mahdollistetaan omia yksilöllisiä tottumuksiaan ja tapojaan vastaavia elämänosa-alueita, esimerkiksi hän voi halutessaan aamulla nukkua pitkään ja syödä aamupalan myöhemmin, tai illalla mennä nukkumaan silloin kun hän haluaa. Läheiset voivat vieraila yksikössä ilman erillisiä vierailuaikoja, ja asukkaan niin toivoessa esimerkiksi yöpyä yksikössä.

Koska asukkaat kuuluvat toimintakykynsä puolesta haavoittuvaan asiakasryhmään korostuu itsemääräämisoikeuden varmistamisessa ja vahvistamisessa henkilöstön ammattitaito ja arkipäivän havainnot ja huomiot sekä se että asukkaan kokemukset ja tottumukset otetaan huomioon arkipäivän kulussa.

#### **- 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. Käytämme palvelujen suunnittelussa myös asukkaiden arkipäivän kulusta esille nousseita arvioita ja havainnointia erityisesti silloin mikäli asukkaan voimavarat tai kyky tuottaa sanallisia mielipiteitä (esimerkiksi muistisairas asiakas) on rajoittunut.

Attendo Elviirassa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen omaisiaan/läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan voimavara- ja hoivasuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen ilmetessä ja voimavara- ja hoivasuunnitelman päivittäminen toteutetaan vähintään kuuden kuukauden välein ja aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Omahoitaja vastaa voimavara- ja hoivasuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille. Toteutus- ja kiraamisvastuu kuuluu jokaiselle työntekijälle vuoro kohtaisesti.

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan voimavara- ja

hoivasuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Elviiran arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Elviirassa tehdään tulovaiheessa alkuhaastattelu valmista tulokaavaketta käyttäen. Kaavakkeessa kysytään mm. asiakkaan erityistarpeita, tapoja ja tottumuksia. Muistisairaahan hoidon kannalta on tärkeää tietää esimerkiksi juoko hän kahvia vai teetä tai jotain muuta, juoko kahvin maidon kanssa vai ilman. Samoin, jos omaiset kertovat, että hoidettava ei pidä ulkoilusta, niin häntä ei nyt sairauden myötäkään pakoteta ulkoilemaan. Kaikille kuitenkin tarjotaan ulkoilumahdollisuutta. Jos asiakkaalla ei ole lähiomaisia niin

#### **- Dementiaoireet:**

kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet sekä havainnoimme asiakkaan toimintaa arkipäivän kulussa, näin voidaan huomioida se kuinka huomioidaan orientaation tukeminen esim. miten asukas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan. Tukimenetelminä voidaan hyödyntää esimerkiksi erillaisia värejä, pintamateriaaleja ja ohje- ja opastavia kylttejä.

#### **- Liikkuminen:**

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). Ympäristö pidetään siistinä ja esteettömänä liikkua.

Työskentelemme kuntouttavalla työotteella osallistaen asukkaita toimintaan fyysisten voimavarojen mukaan, huomioiden tasapuolisesti sekä liikkumisrajoitteiset että liikuntakykyiset asukkaat.

#### **- Puhtaus ja pukeutuminen:**

kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin. Kannustamme ja tuemme osallisuuteen huomioiden asukkaan omat voimavarat. Huomioimme asukkaiden toiveet liittyen esimerkiksi peseytymistilanteisiin, mahdollistetaan esimerkiksi aktiivinen saunominen asukkaan niin tahtoa.

#### **- Syöminen ja juominen:**

kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Ruokailussa avustetaan aina mikäli asukkaan tarve sitä vaatii ja mikäli asukas on tähän itse suostuvainen näin turvataan riittävä ravitsemus. Asukkailla on mahdollisuus tehdä valintoja ruokailuihinsa liittyen, esimerkiksi valita juomansa, leipänsä tms.

Asiakkaalla on mahdollisuus saada ruokaa ja juomaa ruokailuaikojen ulkopuolella mikäli hän niin toivoo. Kahvien yms. keitto yhdessä hoitajien kanssa ruokailuaikatauluista poikkeavana aikana on myös mahdollista asukkaan sitä toivoessa. Elviirassa on toiveruokapäiviä tai erillisiä toiveruokaviikkoja, ja kausiluonteiset muutokset ja juhlapyhät huomioidaan ruokailuissa.

#### **- 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. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua yhteisön toimintaan, ja hänen mielipidettään osallistumisesta kysytään vuoro kohtaisesti.

Asukkaita tuetaan ja autetaan erilaisten yhteydenpitokeinojen löytymisessä (puhelin, tabletti yms.) heidän toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

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

kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-pahaa, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat. Asiakkaalle mahdollistetaan niihin asioihin osallistuminen jotka ovat hänelle aikaisemminkin tuoneet mielihyvää. Asiakkaalle annetaan vuoro kohtaisesti mahdollisuus päättää osallistumisestaan toimintaan/yhteisiin asioihin. Pahaa mieltä/ pelkoa aiheuttavat asiat ja tilanteet käydään asiakkaan kanssa läpi hänen vuorovaikutustaitojensa mukaisesti. Hoitajat ovat asukkaan lähellä tukemassa ja avustamassa tarvittaessa.

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

kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Ulkoilu yksikössä on mahdollista jokaisessa vuorossa. Lisäksi yksikössä järjestetään erilaisia aktiviteetteja

vuorokohtaisesti, ja erillisen suunnitelman mukaisesti. Aktiviteettien suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan asukkaiden voimavarat, toiveet ja toiminnoissa erilaiset vuodenajat. Aktiviteetteja järjestävät työyhteisössä ulkopuoliset palvelun tuottajat ( esimerkiksi karaoke), yksikön omat työntekijät sekä opiskelijat.

#### **- Nukkuminen:**

kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Suunnitelmassa ja vuorokohtaisissa kirjauksissa kuvataan asukkaan oma vuorokausirytm, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä. Yöhoitaja valvoo ja tukee riittävän levon toteutusta.

#### **- Lääkehoito:**

Elviirassa lääkehoitoa toteuttaa yksikön lääkeluvalliset lähihoitajat sekä yksikön sairaanhoitajat. Huomioimme lääkehoitoa toteuttaessamme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja pyrimme aktiivisesti siihen että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Lääkehoidon toteutusta, tarpeellisuutta ja vastetta arvioidaan säännöllisesti lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön toimesta yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa.

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

kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen.

Asukkaan voimavarat huomioiden tilaamme palveluntuottajan kotikäynnille yksikköön, tai avustamme asukkaan palveluntuottajan luokse. Palveluntuottajan asukas saa valita, ja käyttää esimerkiksi oman tutun jalkahoitajansa palveluita niin halutessaan.

#### **- Kuolema:**

kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet. Esim. mitä asukas ajattelee elämänsä loppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa. Asioita käydään asukkaiden kanssa läpi heidän toiveidensa ja voimavarojensa mukaisesti. Asukkaan ja hänen omaistensa kanssa kuolemasta keskusteltaessa huomioimme asukkaan etnisen taustan ja siihen liittyvät toiveet ja muut kulttuurilliset tekijät. Asukkaan kulttuurilliset ja etniset taustat sekä uskonnollisuus huomioidaan asukkaan toiveiden mukaisesti.

### **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.

Elviirassa toteutetaan hyvinvointialueen antamaa ohjetta liittyen itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen tai sen tarpeellisuuteen ja lyhytkestoisuuteen sekä kirjaamiseen ja päätöksen tekoon liittyen.

### **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:**



- hygienihaalarin käyttäminen; silloin kun asukas on muistamaton, mutta on vielä kykenevä kaivelemaan intiimialueitaan ja samalla sotkemaan eritteillä itseään tai ympäristöään. Haalarin käyttö arvioidaan aina asukas ja tilannekohtaisesti. Käyttö voidaan rajoittaa esim. vain yön ajaksi toteutettavaksi jos tämä asukastilannearvioiden on riittävää. Tilannetta seurataan ja haalarin käyttö lopetetaan heti siinä vaiheessa, kun siihen ei enää ole hygieniaan tai terveyteen liittyvää perustetta.
- sängyn laitojen nostaminen; kun on uhkana, että asukas putoaa sängystä tai lähtee liikkumaan sängystä itsenäisesti, vaikka on jo kykenemätön liikkumaan tai liikkuminen itsenäisesti on riskialtista. Näin estetään asukkaan mahdollinen vammautuminen.
- haaravyön käyttäminen pyörätuolissa istuessa; kun asiakkaalla on uhkana valua tai pudota tuolista tai lähteä itsenäisesti liikkeelle, vaikka on kykenemätön siihen. Näin estetään mahdolliset tapaturmat. Vyön käyttö lopetetaan, kun asukkaalla ei ole enää em. riskejä.
- ovien lukitseminen; käytetään ainoastaan tilapäisesti ja tilannekohtaisesti arvioiden mikäli on konkreettinen epäily asukasturvallisuuden vaarantumisesta. Voi olla tilapäisesti tarpeen esimerkiksi silloin kun asukas on muistisairas ja pyrkii aktiivisesti ja toistuvasti toisten asukkaiden huoneisiin (lähinnä yöaikaan),

## **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 kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

**Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 19/16

**Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 64/11

Erityisesti läheistyytyväisyystulokset ovat viime tarkastelussa nousseet yli tavoitteiden ja keskiarvon.

### **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:**

Toimialuejohtaja Eija Rieppo 013 3304510

##### **Attendo kodin esihenkilö:**

Kati Hiltunen, 0447800764, kati.hiltunen@attendo.fi

##### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

013 3308268 , tavattavissa Ma- Pe 9-11.30.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

#### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

#### **Omatyöntekijä**

##### **Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**

- Kyllä
- Ei



## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa.

Tältä pohjalta suunnitellaan toimintakykyä ylläpitävä hoito- ja palvelutapa. Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaminen lähtee hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta, omista valinnoista arjessa – elämästä yhdessä muiden asiakkaiden kanssa henkilökunnan tukemana. Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, esim. seuraavin keinoin:

- Asiakkaan muuttaessa yksikköön elämäntyyli, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja dokumentoidaan. omaisten tietämystä asiasta hyödynnetään asiakkaan niin salliessa.

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja tarvittaessa ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti tai asiakasta ohjataan toteuttamaan näitä. Omatoimisuutta tuetaan asukaslähtöisesti.
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotutkimukset, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksiköissämme.
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita).
- Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnan ja voimavarojen mukaan päivittäin. Lisäksi yksikössä työskentelee fysioterapeutti kerran viikossa osallistuen asukkaiden aktiiviseen kuntoutukseen ja ohjaten sitä.

Asiakkaiden omat toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toimissa.

Asukkaan yhteydenpitoa omaisiin ja muihin läheisiin tuetaan aktiivisella yhteydenpidolla, joka pohjautuu kuitenkin asukkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Ensisijainen yhteyden ylläpitäjä/tukija on omahoitaja tai varahoitaja kuitenkin niin että kaikilla hoitotyöhön osallistuvilla työntekijöillä on kyky vastata sosiaalisten suhteiden ylläpidosta. Tukitapoina voi olla asukkaan avustaminen yhteydenpidossa (esimerkiksi puhelimitse yhdessä soittaminen) erilaiset yhteiset tapahtumat ja vierailujen mahdollistaminen.

#### 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 sekä Otsolan että Metsolan yhteisissä tiloissa sijaitsevalla ilmoitustaululla. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Toiminnan sisältö riippuu asukkaiden toiveista, se voi olla musiikkipainotteista, taiteellista tai muutoin osallistavaa. Toiminnoissa huomioidaan vuodenaajat ja juhlapäiviin liittyvät perinteet.

Ulkoilu ohjatusti ja valvotusti on mahdollistettu joka päivä, aamu/iltavuorossa (katetut esteettömät terassit talon solujen molemmissa päissä) lisäksi yhteinen aidattu ja asfaltoitu takapiha.

Virikevastaavat suunnittelevat etukäteen runkoa vuodenaikojen erilaisille toiminnoille, yhteisille juhlille ja toiminnoille. Ulkopuolisten palveluntarjoajien palveluina yksikössä on esimerkiksi karaokea, erilaisia

musiikkitapahtumia ja muita kulttuuritapahtumia asukkaiden palautteen, kokemuksen ja toiveiden mukaisesti vaihdellen.

Kodin ulkopuolelle järjestetään retkiä asukkaiden voimavarat ja toiveet huomioiden.

Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan 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?**

Ruoka toimitetaan Elviiraan lämmitysvalmiina Kontiolahdelta 2 x viikossa. Ruokahuollossa huolehditaan asianmukainen kylmäsäilytys. Ruokalista suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Elviirassa ruokahuollon toteutuksesta vastaa keittiöllä nimetyt hoiva-avustaja työntekijät, jotka on toimipaikkakoulutettu ko.vastuualueelle. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa. Vuorokohtaisesti asukkaan asianmukaisen ravitsemuksen toteutuksesta ja sen seurannasta ja arvioinnista vastaa hoitohenkilökunta.

Voimavara- ja hoivasuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asiakasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta.

Asiakkaan ravitsemusta seurataan MNA-mittaria käyttäen. Jos ilmenee heikentynyttä ruokahalua tai nesteiden nauttimista, voidaan käyttää apuna nestelistaa sekä nautittu ravinnon ja nesteen määrä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaan paino mitataan vähintään 1xkk, pois lukien, he joille lääkäri on kirjoittanut vapautuksen asiassa mm. vuodepotilaat, joita ei pysty nostamaan istuma asentoon. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Neljän viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään Attendo Elviirassa, Metsotie 3, 81700 Lieksa, ja se päivitetään vähintään vuosittain.

Suunnitelma on sähköisessä muodossaan sensiressä, jossa se sähköisesti on helposti päivitettävissä.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–9, lounas noin klo 11–12, päiväkahvi noin klo 14–14.30, päivällinen noin klo 16–17 ja iltapala noin klo 19–22. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Ruokailuajat ovat viitteellisiä, ruokaa asukas saa aina tarvittaessa/pyytäessään.

Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

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 asukkaillamme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

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

23.10.2024

### **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 Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemussuunnitelmassa myös erilaiset ravitsemukselliset haasteet.

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 suositetaan. 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: 08**

/24

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 intymiteettisuoja kunnioittaen.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuoja kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava sairaanhoitaja Reija Honkanen, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Yksikössä Reija Honkanen tuo hygieniata tiedotteita yksikössä tietoon ja toimittaa ja huolehtii että hygieniayksikön tärkeät tiedotteet tulee kaikille tietoon. Palaverissa käydään myös niitä asioita säännöllisesti läpi.

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

Elviirassa kodin asuinhuoneiden siivouksesta huolehtii ensisijaisesti yksikön siivous ja puhtaanapitoon palkattu työntekijä (hoitoapulainen)

Näkyvän lian ja roskien sekä eritetahrojen/eritesiivouksen tekee kukin vuorossa oleva henkilökunta ajantasaisesti.

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

Yleisten tilojen siivouksesta huolehtivat vuoroittain nimetyt hoitoapulaiset.

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

Pyykkihuolto toteutetaan yksikössä.

Yksikön pyykkihuoltoa toteuttaa pääasiassa hoitoapulainen joka on palkattu huolehtimaan arkipäivän pyykkihuollosta.

Viikonloppuisin ja iltaisin sekä eriteppykin osalta pyykkihuoltoa toteuttaa vuorossa oleva henkilökunta ohjeistetusti.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat Attendon oma avustava henkilökunta . Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepöytä ja liinavaatepöytä pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

### **Infektioiden torjunta**

#### **Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot**

#### **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

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsien desinfektio pisteitä on vessojen lisäksi useassa kohdassa käytäviä ja ulko-oven vieressä Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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:**

Suuhygienisti käy yksikössä pyynnöstä, sovitus kuitenkin vuosittain. Viimeisimmät käynnit 29.10.2024 ja 5.11. 2025. Käynnillä suuhygienisti ohjaa asukkaan tarvittaessa hammaslääkärin vastaanotolle.

Akuutissa tilanteessa hammashoito toteutetaan Lieksan terveystalokeskuksen hammashoidossa, tai särkypäivystyksessä joensuun keskussairaalan alaisuudessa.

### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan kotimme lääkäri 1.11.2024 alkaen Terveystalo/ Anni ikonen tai vaihtoehtoisesti oma terveyskeskus. Lääkärin lähikierto on kerran kuukaudessa, puhelinkierto on viikoittain.

Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa yhteistyössä toimiessa kotisairaalan lääkäri vastaa hoito-ohjeistuksesta.

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Kiireellistä sairaanhoitoa tarvittaessa otetaan yhteys hätäkeskukseen. Lieksan terveystalokeskus toimii lähimpänä hoitavana tahona välillä 8-16.00. Tuon jälkeen ollaan yhteydessä keskussairaalan yhteispäivystykseen. Päivystysajan ulkopuolella lähin sairaala on Joensuun keskussairaala.

Asukkaan siirtyessä yksiköstä akuutin sairaanhoidon piiriin asukkaan eteenpäin lähettävä hoitaja tulostaa Hilkaista sairaanhoitajan läheteen. Läheteessä näkyy lääkelistan lisäksi kaikki asukkaan konkreettista terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat osa-alueet ja merkinnät sekä yksikön yhteystiedot.

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään yksikön lääkehuoneen ilmoitustaululla. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä.

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

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

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti ja vuorokohtaisesti tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asiakkaan arvoja kuten RR, paino, vs, lab. kokeet ovat säännöllisiä mittauksia ja ne on ohjelmoitu asiakaskalenteriin. Asukkaiden painot, sekä RR ja syke-seurannat toteutetaan kuukausittain, tarvittaessa tiheämmin mikäli asukkaan vointi sitä vaatii. Mittausarvojen kokonaisseurannasta vastaa sairaanhoitaja ja hän konsultoi lääkäriä tarvittaessa. Asukkaiden terveystarkastus toteutuu vähintään vuosittain, tuolloin



otetaan esimerkiksi vuokontrollilabrat ja tehdään lääkityslistan arviointi.

Lääkityksen arviointiin liittyen arviointia tekee jokainen lääkehoitoa toteuttava hoitaja vuorokohtaisesti. Huomiot merkataan ylös Hiikka järjestelmään, joista koosteena voidaan poimia lääkkeen vaikuttavuuteen liittyvät huomiot.

Lääkehoidon kokonaisarviosta vastaa yksikön lääkäri, vaikuttavuuden kokonaisarviota tekee ensisijaisesti yksikön sairaanhoitaja.

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

Yksikön johtaja/ sairaanhoitaja YAMK Kati Hiltunen ja Sairaanhoitaja AMK Reija Honkanen.

Vastuulääkärinä Anni Ikonen Terveystalolta, tavoitettavissa arkisin klo 8-16. Virka-ajan ulkopuolella konsultoidaan Joensuun keskussairaalan yhteispäivystystä.

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

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

Lääkehoitosuunnitelma sijaitsee sille nimetyssä kansiossa lääkehuoneessa.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 18.10.2024

### **Kotimme läkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Päävastuu yksikön asiakkaiden läkehoidon toteutuksesta ja seurannasta Attendo Elviirassa on yksikön sairaanhoitajalla (Reija Honkanen (Amk) sekä yksikön johtajalla Kati Hiltunen (Sairaanhoitaja YAMK). Heidän vastuualueelleen kuuluu myös läkehoidon osaamisen seuranta ja varmistaminen.

### **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?**

Rajatulle lääkevarastolle on tehty erillinen oma lääkehoitosuunnitelma, jonka on 10/24 hyväksyttävänä lääkäriillä. Rajatulla lääkevarastolla on nimetty vastuuhenkilö, joka on yksikön sairaanhoitaja Reija Honkanen.

Rajattuun lääkevarastoon on haettu asianmukainen lupa valviralta.

Yksikön sairaanhoitaja seuraa rajatun lääkevaraston käyttöä lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti viikoittain ja tarkistaa kuukausittain rajatun lääkevaraston lääkkeiden ajantasaisuuden.

Rajattu lääkevarasto on tarkastettu siun soten toimesta 11.10.2024

### **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.

Asukas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Elviiran henkilöstöllä on kirjallinen ohjeistus asukkaiden terveyden ja sairaanhoidon eri palvelutuottajien väliseen yhteistyöhön ja nämä asiat käydään henkilöstön kanssa läpi perehdytyksen yhteydessä, lisäksi käytännöt käydään läpi säännöllisesti palaverien yhteydessä.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveyshuollon palvelunantajien kanssa varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteydenpito palvelutahoihin on keskitetty yksikön sairaanhoitajalle ja/tai yksikön lääkevastuulliselle lähihoitajalle ja asukkaan siirtyessä esimerkiksi eri hoitotahojen välillä hyödynnetään Hilikka järjestelmästä saatavaa sairaanhoitajan lähetettä.

Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Etänä pyritään hoitamaan sellaiset asiat, jotka voidaan hoitaa turvallisesti ilman lääkärin ja potilaan fyysistä tapaamista (konsultoiden tai etävastaanottona). Toimintayksikön asukkaalle niin halutessaan varataan mahdollisuus myös henkilökohtaiseen lääkärin tapaamiseen. Asiointi lääkärin kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai lähikierrolla yksikössä. Tarvittaessa asukas hyödyntää terveyspalvelukeskuksen tai keskussairaalan palveluita fyysisen käynnin muodossa. Tuolloin mukana on yksikön hoitaja ja sh lähete varmistamassa tiedonkulun.

Kliinistä lääkärin arviointia tarvittaessa ja esim. edunvalvontalausuntoa laadittaessa voidaan konsultoida lääkäriä puhelimitse virka-aikana (8-16) tai yhdistää asiakkaan asia lähikiertopäivälle (1 x kk, mikäli asia ei ole akuutin kiireellinen) tai vaihtoehtoisesti lääkärin vastaanottoaika terveysasemalla sopivaan ajankohtaan sen mukaan, kumpi käytäntö on järkevämpi, tai etävastaanotto voi soveltuvissa tilanteissa korvata koti- tai vastaanottokäynnin.

Asumispalveluyksikön asukkaan vuositarkastus eli terveys- ja hoitosuunnitelman (TESU) päivitys (mieluiten syntymäpäivän aikoihin), samassa yhteydessä lääkityslistan tarkistus ja tarpeellisten seurantojen arviointi. Asumispalveluyksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia siitä, että kaikissa työvuoroissa asumispalveluyksikön henkilökunta on tietoinen lääkärin konsultaatiotavoista.

Laboratorio asiat hoidetaan Lieksan terveysasemalla Islab toimijan kanssa. Yksikössä näytteet ottavat joko sairaanhoitaja tai näytteenottokoulutuksen saanut lähihoitaja. Tarvikkeet saa Islabin toimipisteestä. Laboratoriokokeet asukkaista otetaan akuutisti hoidontarpeenarvioinnin mukaan. Arvion tekee yksikön sairaanhoitaja konsultoiden lääkäriä. Vuosittaisiin tarkastuksiin liittyvät vuosikontrollit otetaan kalenteroidusti lääkärin ohjeiden mukaisesti.

## 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 tuntemisellä 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. Poistumisharjoitusten ja turvallisuuskävelyiden koordinoinnista vastaa ensisijaisesti turvallisuusvastaava ja ne toteutetaan suunnitellusti perehdytyksen

alkuvaiheessa ja uusitaan säännöllisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotetaan esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

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

## Table

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	26.7.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	-
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	19.7.2024
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	10.06.2024

## 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 Kati Hiltunen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK
- Kodillamme on 33 asukaspaikkaa

1 hoivakodin johtaja, sairaanhoitaja YAMK  
1 sairaanhoitaja  
17 vakituista lähihoitajaa  
1 hoiva-avustaja

1 fysioterapeutti kerran viikossa, yhteensä 5h  
8 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa  
4 tuntityöläisenä työskentelevää keikkailevaa lähihoitajaa  
2 tuntityöläisenä keikkailevaa lähihoitajaopiskelijaa

Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei pääasiallisesti kuulu välillisiä työtehtäviä, välillistä työtä voi työvuorossaan kertyä muutama prosentti työajasta.

Avustavaa henkilökuntaa lasketa henkilöstömitoitukseen. Elviirassa avustavissa työtehtävissä työskentelee

- 3 hoitoapulaista, joista kaksi työskentelee keittiötyössä ja 1 yksikön puhtaanapito toimien parissa.

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Arkisin yksikössä työskentelee

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoidtaja klo 7–14.40 (välitönhoitotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
  
- Hoitajia 6-8, klo 7–14.40 (välitönhoitotyö) , joista  
2 Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15 (välitönhoitotyö) (Otsolassa ja Metsolassa omansa)
- Siistijä klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)

Arki- iltaisin

- Hoitajia 6-8 klo 13–20.45 (välitönhoitotyö) joista  
2 Lääkevastuullista hoitajaa klo 13–21 (välitönhoitotyö) (Otsolassa ja Metsolassa omansa)
- Yövuorossa:
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Lauantaisin

- Hoitajia 6-8 klo 7–14.15 (välitönhoitotyö) joista
  - 2 Lääkevastuullista hoitajaa klo 7–14.30 (välitön hoitotyö) , molemmilla puolilla (Otsola ja Metsola)
  - Hoitoapulainen (välillinen hoitotyö, Keittiö ja pyykkihuolto) klo 8.30- 18.00
- Yövuorossa:
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä
- Hoitajia 5 klo 13.45–20.45 (välitönhoitotyö) joista  
2 on Lääkevastuullinen hoitaja klo 13.30–21 (välitönhoitotyö) molemmilla puolilla Otsolassa ja Metsolassa)
- Yö:
- 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.

Sijainen hankitaan aina tarpeen mukaan. Ensisijaisena vastuuhenkilönä sijaishankintaa toteuttaa tiimivastaava tai yksikön johtaja. Johtajan poissa ollessa Attendo Elviirassa on sijaistusohje, jota noudatetaan. Akuuttitilanteessa Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle. Yksikössä käytetään toimintaan ja yksikköön perehtyneitä sijaisia. Sijaiset ovat tuttuja asukkaille ja henkilöstölle. Heidän osaamisensa on varmistettu ja heidät on ohjeistuksen mukaisesti perehdytetty yksikön toimintaan. Sijaiset ovat joko yksikön omia tuntityöntekijöitä

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 rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

Kielitaidon etenemistä esimerkiksi opiskelijoilla arvioidaan harjoittelun ja työsuhteen edetessä.

### **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], työsuhteen tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellyttämme 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 vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

Henkilöstön täydennyskoulutuksia järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, koti- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutusten toteutuminen on kirjattu vuoteen 2023 asti erilliseen sähköiseen koulutuskorttiin, mutta vuoden 2023 alusta lähtien kaikki koulutusten suoritustiedot ovat verkko-oppimisympäristö Valossa.

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Attendo Elviira toimii yksikerroksisessa rakennuksessa. Hoivakodissa yhteensä 33 asukashuonetta. Kaikkien huoneiden koko on 25 m<sup>2</sup>. Attendolta tulee jokaiseen huoneeseen sähkösätky, patja, palolakana ja

paloturvalliset verhot, peti- ja liinavaatteet sekä pyyhkeet. Muuten asukas kalustaa huoneensa itse.

Attendo Elviirassa on viihtyisät ja kotoiset ryhmäkodit (1 x 16 huonetta ja 1 x 17 huonetta). Lisäksi on yhteiset tilat, joissa asukkaat voivat viettää yhteistä aikaa. Elviirassa on myös viihtyisä saunaosasto. Asukkaiden käytössä on iso, luonnonläheinen, turvallinen ja aidattu piha-alue sekä molemmissa ryhmäkodeissa lasitetut parveketilat.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettiiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostamme.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen arkeen jossa on kuitenkin mahdollisuus vetäytyä omaan rauhaan niin halutessaan.

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 vuosiauditoiteja ja heidän vastuulleen kuuluvia korjauksia 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?**

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitejärjestelmä. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten. Ovikellon soitto ohjautuu hoitajien puhelinjärjestelmään ja puheyhteys ovelle aukeaa. Hoitaja voi avata ulko-oven etäyhteydellä puhelinta hyödyntäen.

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

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla. Yksin työskennellessä työntekijällä on käytössään turvahälytinpainike jota painamalla saadaan vartija tulemaan paikalle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä tehtäviin nimettyjen henkilöiden kanssa.



Yhteystiedot:  
hoivakodin johtaja  
Kati Hiltunen  
Kati.hiltunen@attendo.fi  
p. 044 78000 764

Yksikön johtajan lisäksi laitehuollosta vastaa turvallisuusvastaava, sekä kiinteistöhuolto.

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä, hälytysranneke asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille työpuhelimiin. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Myös ryhmäkotien poistumisteissä on hälytysjärjestelmä, joka hälyttää oven avauksesta hoitajien puhelimiin Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti.

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähestyessä loppuaan. Toimittaja lähettää uuden rannekkeen pariston loputtua. Hoitajakutsujärjestelmä on akku varusteltu, mutta hoivakodissa ei ole omaa varavoimaa tietotekniikalle, joten järjestelmä ei toimi sähkö- tai nettiyhteys katkon aikana.

Henkilökunnasta on koulutettu kaksi vastuuhenkilöä (Ih Jaana Heikkinen ja Ih Heli Mikkonen) huolehtimaan järjestelmän toimintaan liittyvistä asioista.

s

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

Asukkaiden turvarannekkeista vastaa 9solutions  
Support@solutions.com  
+358207529055

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

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

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

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

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

Yksiköillä on käytössä "Laiteturvallisuus Attendolla"- ohjeistus. Laatuindeksijärjestelmässä on poikkeamalomake, jonne kirjataan kaikki laiteisiin liittyvät kehityskohteet, riskit, poikkeamat ja vakavat poikkeamat. Kukin tapaus käsitellään yksikössä niin, että sen syyt mietitään sekä pohditaan ennaltaehkäiseviä ja korjaavia toimenpiteitä. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle (Fimea: vaaratilanneilmoitus) ja lisäksi on tehtävä aina ilmoitus Valviralle <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

apuvälinevastaavat  
Vuokko Tykkyläinen ja Anne Sulander  
p. 044 2718 508

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä

vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (luette, mitkä laitteet) huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (luettele, mitkä laitteet esim. hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme 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 terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta) Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

hoivakodin johtaja  
Kati Hiltunen  
Kati.hiltunen@attendo.fi  
p. 044 7800 764

Sairaanhoitaja Reija Honkanen  
0452526935

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon 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. Kirjaamisajat on sovittu limittäin toteutettavaksi. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman 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 tietosuojaan 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.

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

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, 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

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

- Kyllä**
- Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

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

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

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

	TAVOITE	TOIMEN- PITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVI- OINTI	LOPPUARVI- OINTI (edellisen vuoden kehit- tämissuun- nitelma)
ASIAKAS- KOKEMUS	Asukkaiden tyytyväisyys Viikoittaiset asukkaiden nostot vuoteesta	Kuunnellaan ja kunnioitetaan asukkaita ja huomioidaan heidän toiveensa, hoidetaan varmoin ja rauhallisin ottein Avustetaan ylös sängystä voinnin salliessa ja asukkaan niin halutessa. Hyödynnetään apuvälineitä	Heti	työyhteisö	12/24	
LÄHEIS- KOKEMUS	Entistä avoimenpi yhteydenpito omaisiin asuk asasioihin liittyen Läheinen kokee aina tulleensa kuulluksi ja	yhteydenpito sovitusti, muutokset asukkaan voinnissa ilmoitetaan viipymättä Pysähdytään kommunikoimaan	Heti	Omahoitajat, esihenkilö ja hoitohenkilökunta	12/24	

	kokee olevansa tervetullut yksikköön	asukkaiden omaisten kanssa, kuunnellaan. Yhteiset kahvihetket				
HENKILÖ-STÖKOKE-MUS JA TYÖ-HYVINVOINTI	Aktiivinen henkilöstön keskinäisen vuorovaikutuksen parantaminen Uusien työntekijöiden laadukkaan perehdytyksen varmistaminen ja sen kehittäminen	Jokainen työntekijä opettelee toimivia vuorovaikutustaitoja ja avoimuutta. Opetellaan hyväksymään erilaisuutta Tulossa Elviiran perehdytyslomake Jokainen työntekijä ottaa vastuuta perehdytyksestä	Heti. Perehdytyslomake valmis 31.3 mennessä.	Koko työyhteisö	12/24	

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Asukkaan tuloprosessiin liittyvät	2	1	2					



P16. Yövuorossa vain yksi hoitaja	M	K	3	Tarvittaessa toisen hoitajan kutsuminen avuksi Vartijan hälyttäminen	Heti	yötyöntekijät Esihenkilö	08/24 Arvioinnissa: Apua pyydetty tarvittaessa. Vartijan paikalle pyytäminen vähäistä, kehoitettu hyödyntämään aktiivisemmin kun apua tarvitsee
F4. ilmanvaihto ei toimitalvella kunnolla, koneet jääty. kesällä viilennys ei riitä	M	K	3	ilmoitus huoltoyhtiölle, asukas huoneissa tuulettimien käyttö	heti	työyhteisö	08/24 Koneellista ilmastointia säädetty tarpeen mukaan huoltoyhtiön toimesta

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka



# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
<b>Asiakas-tyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	19	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	-
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	64	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Asukkaisen osallistamista ja osallisuutta arvioiden tekemiseen pyritty aktiivisesti parantamaan ja löytämään keinoja osallisuuden kokemuksen lisäämiseksi	3.8		
<b>Sisäinen auditointi</b>		5.6.2024			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %		yhteensä 102 kaikki kunnossa: 49 kpl, 48% Kehityskohde 21 kpl, 21% poikkeama 32 kpl 31% vakava poikkeama 0 kpl, 0%			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>	alle 10	12	Lääkehoidon ohjeistusta on tarkennettu, Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetty ja vastuualueita tarkennettu	-	-

<b>Palvelun toteut-</b> <b>tamissuun-</b> <b>nitelmien ajan-</b> <b>tasaisuus</b>	<b>95%</b>	-	-	-	-
--	------------	---	---	---	---

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

**Paikka ja päiväys**

2.11.2024

**Allekirjoitus**

Kati Hiltunen