

# Attendo

## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN 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 Etelä-Suomen kotihoito Oy

**Y-tunnus** 2814712-7

## Yhteystiedot

**Hyvinvointialue** Kymenlaakson hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän  
nimi** Kotka

## Attendo-kotihoidon yksikkö

**Nimi** Attendo kotihoito Kotka

**Katuosoite** Korkeavuorenkatu  
13

**Postinumero** 48100

**Postitoimipaikka** Kotka

**Esihenkilö** Anu Kuusenoksa

**Puhelin** 0444941290

**Sähköposti** anu.kuusenoksa@attendo.fi

## Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja

**Nimi** Aija Jacobsson

**Katuosoite**

**Postinumero**

**Postitoimipaikka**

**Puhelin** 0505902523

**Sähköposti** aija.jacobsson@attendo.fi

## Rekisteröidyt palvelut

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

Kotihoito, vanhukset 150 paikkaa, yhteisöllinen asuminen, vanhukset 50 paikkaa

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

2.2.2023 kotihoito, yhteisöllinen asuminen 1.1.2024

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat****Ostopalvelujen tuottajat**

Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Business Oy

Kiinteistönhuolto: Kotkan kiinteistöpalvelu

Puutarhanhoito: Purtilora

Elintarvikkeet: Meira Nova

**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 seurantaa ja arviointia tehdään säännöllisesti, joilla varmistetaan, että ostopalvelut täyttävät hankintasopimuksissa määritellyt vaatimukset ja laatukriteerit.

Alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme arjessa säännöllisesti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi 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.

Edellytämme, että alihankkija huolehtii laadunhallinnasta, seurannasta ja omavalvonnasta omassa toiminnassaan.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena kotihoidon asiakkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan kotihoidossa oikealla tavalla.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kotihoidon esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Esihenkilö johtaa ja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omavalvontasuunnitelman laadintaan. Myös asiakkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

### **Omavalvontasuunnitelmamme laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa (nimi ja yhteystiedot)**

Anu Kuusenoksa, puhelinnumero 044 494 1290 ja sähköpostiosoite [anu.kuusenoksa@attendo.fi](mailto:anu.kuusenoksa@attendo.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omavalvonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään yksikön kuukausipalaverissa. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään vähintään kahden vuoden ajan niiden päivittämisestä.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Kotihoidon ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön omilla nettisivuilla sekä ala-aulan toimiston edessä olevalla ikkunalaudalla.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

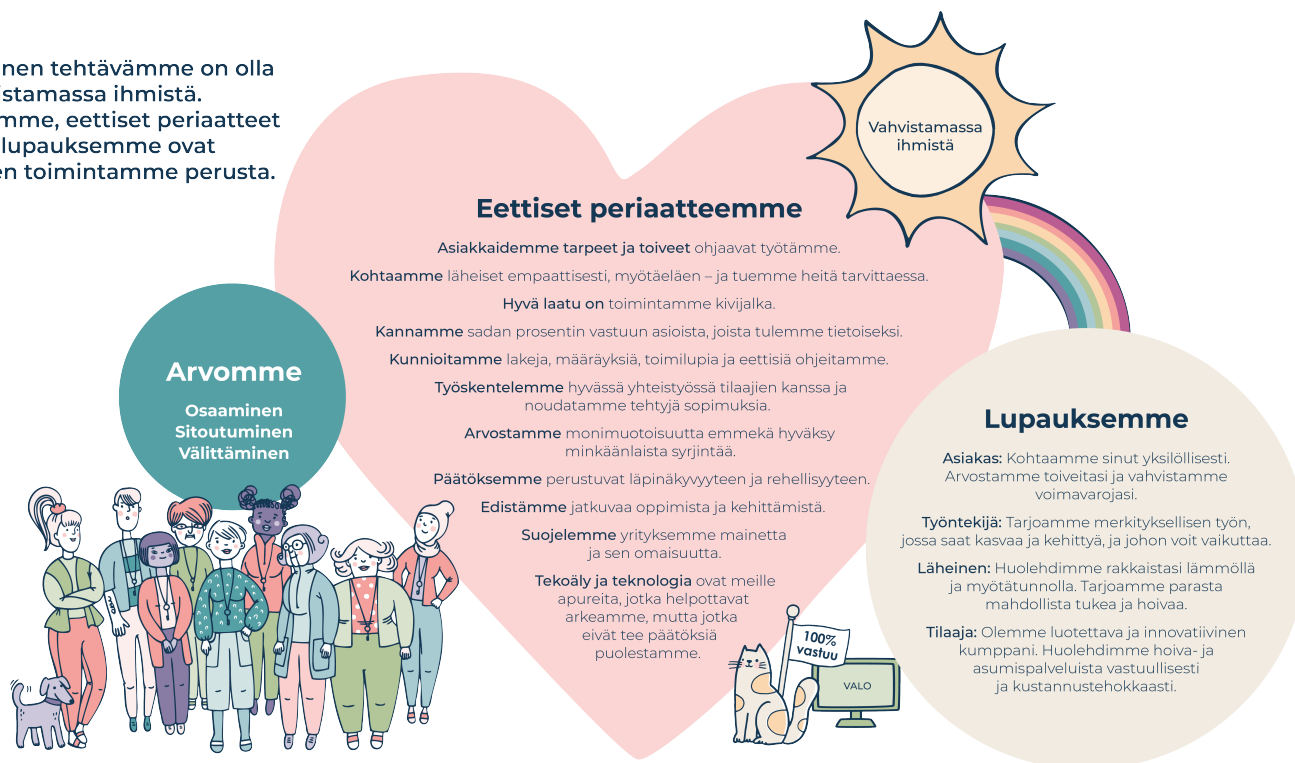
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

## Toiminta-ajatuksemme

Attendo Kotka yhteisöllinen asuminen ja kotihoito toimivat Korkeavuorenkatu 13:sta Kotkansaaressa hyvien kulkuyhteyksien päässä ja lähellä Kotkan palveluita. Korkeavuorenkatu 13 on ARA-rahoitteinen kerrostalo, jonka asukkaaksi voi hakeutua asuntohakemuksen täyttämällä. Kerrostalossa on 45 asuntoa. Asunnot ovat 35 neliöisiä ja varustettu pienellä keittonurkkauksella sekä kylpyhuoneella. Makuuhuone on erillinen.

Talon asukkailla tulee olla ikääntymisestä johtuvaa toimintakyvyn alenemista. Ensisijaisesti asunnon saa vähävarainen tai koditon ikääntyvä. Yksikön johtaja ja henkilökunta hoitavat asuntojen vuokraamisen ja asukasvalinnan kriteerien mukaisesti. Rakennus on täysin esteetön ja siinä on myös yhteistiloja asukkaiden oleskelua varten. Alakerran ravintolasta talon asukkaat voivat ostaa lounaan ja päiväkahvin. Lisäksi kotihoidon asukkailla on tarjolla tukipalveluina siivous, päivällinen kotiin kuljetettuna sekä pyykkipalvelu. Hoitajilta on mahdollista saada avustamisen ravintolassa erillisestä maksusta.

Yhteisöllisen asumisen asukkailla on mahdollisuus valita ateriakokonaisuus tarjolla olevista vaihtoehtoista: aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Aamupala, päivällinen ja iltapala nautitaan omassa asunnossa hoitajien avustamana. Aamu- ja iltapala kootaan asukkaan toiveenmukaisista tuotteista, kuten puuroista, leivästä, leikkeleistä, maitotuotteista, hedelmistä, vihanneksista sekä lämpimästä juomasta, kuten kahvista tai teestä.

Korkeavuorenkatu 13:sta on mahdollista muuttaa ennen palveluntarpeen arvioinnin kriteerit täyttävää toimintakyvyn alenemista. Tällöin hoivapalvelut ostetaan itsemaksavana. Minimipalvelut asukkailla on 2 tuntia hoivaa kuukaudessa sekä yksi tukipalveluista. Hoivapaketti suunnitellaan ennen muuttoa valmiiksi, ja yksikön hoitajat toteuttavat hoivaa laaditun suunnitelman mukaisesti.

Attendo kotihoito Kotka on Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelusetelituottaja, ja palveluohjaajan toteaman palveluntarpeen mukaan asiakas voi ostaa kotihoidon käyntejä palvelusetelillä yksikön omilta, tutuilta hoitajilta. Asiakkaalla on valinnanvapaus, ja hän voi halutessaan ostaa palvelun myös yksikön

ulkopuoliselta toimijalta. Palveluseteliasiakkaiden käyntejä toteutetaan palveluntarpeen arvioinnissa ja mahdollisesti arviointijaksolla todettujen toimintakyvyn vajausten mukaisesti. Palveluseteliasiakkaat voivat halutessaan ostaa palvelua lisää itsemaksavina. Korkeavuorenkatu 13:sta asuu myös veteraaneja, jotka ovat oikeutettuja valtionkonttorin kustantamaan palveluun. Myös veteraanien palvelut perustuvat palveluohjaajan tekemään palveluntarpeenarvointiin.

Yhteisöllisen asumisen asiakkaat sijoitetaan ostopalveluna Kymenlaakson hyvinvointialueen kautta. Yhteisöllisen asumisen asukkaaksi voidaan hakeutua myös itsemaksavana.

Yksikössä on hyvät tilat yhteiselle toiminnalle, ja talon asukkaita kannustetaan viettämään aikaa yhteisissä tiloissa pitämällä valot päällä yleisissä tiloissa ja laittamalla pelejä esille. Yhteisöllisen asumisen asukkaille suunnitellaan viikko-ohjelmat viriketoimintaa varten ja heidän sosiaalisia suhteitaan tuetaan hoitajien avustuksella. Yksikkö tekee yhteistyötä Attendon terapiapalveluiden kanssa, ja talon asukkaille tarjotaan kerran viikossa tuolijumppaa. Tuolijumppa on maksullista kotihoidon asiakkaille. Lisäksi yksikössä vierailee Mieli ry:n hanketyöntekijät pitämässä erilaisia viriketuokioita asiakkaiden toiveet huomioiden. Lisäksi asukkaille on tarjolla yksilölliset saunavuorot.

Jokaisen asiakkaan palvelut räätälöidään yksilöllisesti hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. Kaikille asukkaille ja asukkaille tehdään RAI-toimintakyvyn arvio ja toteuttamissuunnitelma. Hänen palveluitaan muokataan toimintakyvyn muutoksen mukaan, ja palveluita voidaan lisätä tai vähentää. Yksikön henkilökunta on aktiivisesti yhteydessä tilaajan palveluohjaukseen, ja pyrkii heidän kanssaan yhteistyössä varmistaa, että asiakas/asukas saa aina oikeat palvelut ja oikeaan aikaan.

### Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet



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

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

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

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

Esimerkkiteksti: Kerro, mitkä ovat teidän yksikkönne toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet? Mitä osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen teidän yksikössänne tarkoittavat?

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa arvojen ja hyvän palvelun jalkauttaminen yksikön 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 esihenkilön kanssa varmistavat, että säännölliset ASKO-keskustelut järjestetään ja kaikilla on mahdollisuus osallistua työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen. Näin varmistamme hyvän työyhteisön tunnelman ja toiminnan kautta, että asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

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

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laadutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittämällä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

### Laatuavoitteiden 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 lakisääteiden määräysten

vaatimuksia sekä lisäämään asiakastyytyväisyyttä laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

Kotihoidon esihenkilö vastaa, että 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
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen
- Poikkeamailmoitukset

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön koko työyhteisö osallistuu toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön kriittisiä ja olennaisia toiminnan sekä lääkitysturvallisuuden riskejä arvioimme lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioimme vuosittain toteutettavilla oma-arvioinneilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditoinneilla.

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kotihoidon toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asiakasturvallisuusriskien kartoituksessa hyödynnetään Toisen kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen-lomaketta. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös yksikön edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:** 19.12.2024

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 18.9.2024

**Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit**

**Henkilöstöön liittyvät riskit:**

Infektiot ja tarttuvat taudit. Sijaisten saaminen. Viikonloppuisin ja arkipyhinä poissaolot.

**Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:**

Lääkepoikkeamat, kuten lääkkeet antamatta käynnillä. Lääkkeiden turvallinen säilyttäminen kotioiloissa.

**Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:**

Työnjakolistojen oikeanlainen säilyttäminen ja hävittäminen. Annosjakelupussien kuljettaminen ja hävittäminen.

**Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Epäselyys asumispalveluiden ja kotihoidon asiakkaiden hoidon eroissa. Esimerkkinä lääkkeiden säilyttämiseen liittyvä ymmärrys ja osaaminen. Itsemääräämisoikeuden tukeminen.

**Toimitiloihin liittyvät riskit:**

Kuumat asunnot.

**Tiedonkulkuun liittyvät riskit:**

Kirjaaminen puutteellista. Huomioitava myös puhelut ja käyntien ulkopuolella tehtyt havainnot ja niistä kirjaaminen. Tieto kulkee suusta suuhun, eikä tavoita kaikkia.

**Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:**

Keittiön laitteiden käyttäminen. Osaaminen puutteellista. Perehdytyksen tulee olla riittävää.

**Fyysiset vaarat:**

Riittämättömät apuvälineet tilanteessa, kun asiakkaan kunto heikkenee lyhyessä ajassa. Välineiden saannissa viivettä.

**Infektioriskit:**

Tarttuvat taudit esimerkiksi jakelukeittiössä. Asiakkaat ottavat itse ruokia linjastolta.

**Ruokahygienia:**

Lämpötilojen seuranta puutteellista.

**Kemialliset riskit:**

Ovet keittiöön jäävät lukitsematta ja astianpesukoneen aineet tällöin saatavilla.

**Asukkaan yksityisyyden suoja:**

Asiakkaan asioita puhuminen yleisissä tiloissa. Läheiset ja asiakkaat tulevat puhumaan yleisissä tiloissa, eikä heitä ohjata esimerkiksi toimistoon.

**Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)**

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ilmoituslomakepohja ja ohje ilmoituksen tekoon löytyvät intrasta ja VALOsta.

1. Kun huomaat epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, kerro havainnostasi työyhteisössäsi
2. Keskustele aina ensisijaisesti oman esihenkilösi kanssa tilanteesta ja sopikaa, miten asiassa edetään
3. Tee itse tai tehkää yhdessä kirjallinen ilmoitus havaitsemista asukasturvallisuutta olennaisesti vaarantavasta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta kodin esihenkilölle. Ilmoittaja tekee kirjaukset myös asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asukasta sekä Add-laadunhallintajärjestelmään
4. Ilmoituksen saatuaan kodin esihenkilö on yhteydessä aluepäällikköön ja ilmoitukseen johtanutta syytä lähdetään korjaamaan välittömästi omavalvonnallisin keinoin
5. Kodin esihenkilön on ilmoitettava asiasta myös palvelunjärjestäjälle viivytyksettä, viimeistään 3-5 päivän kuluessa. Palvelunjärjestäjän ja kodin esihenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi, jos omavalvonnalliset menetelmät eivät ole riittäviä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä
6. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena
7. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
8. Kodin esihenkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä
9. Ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan kodilla vuosittain

### **Henkilökunnan keinot raportoida asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat**

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

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto "Whistleblowing": Jokainen 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.

### **Asiakkaiden ja läheisten tapa tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sekä niiden käsittely**

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun tai hän havaitsee epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskiä, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

### **Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi**

- Jokainen kotihoidon työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraportin IMS- järjestelmään, joka löytyy työntekijän puhelimesta ja toimiston tietokoneelta
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen annetaan perehdytyksessä ja kirjallinen ohje löytyy Teams kanavalta. Neuvoa saa myös laatukoordinaattorilta, työyhteisöltä ja esihenkilöltä.
- Kotihoidon laatukoordinaattori ja esihenkilö poikkeamasta riippuen käy läpi ja hyväksyy kirjatut poikkeamat IMS-järjestelmässä
- Poikkeamat käsittelemme kotihoidon 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! Kotihoidon aluekokouksessa esihenkilöiden kesken käsitellään kvartaaleittain koko kotihoidon poikkeamat.
- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotihoidon kuukausipalaverimuistioon.

Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta

- Toimenpiteiden toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotihoidon kuukausipalaverissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille kotihoidon yksiköille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
- Vakavista poikkeamista ilmoitetaan myös tilaajalle.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain toimintakertomuksessa, jos näin vaaditaan

### **Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi**

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

### **Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen**

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

### **Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille**

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme viikkopalaverissa, jotka dokumentoidaan. Muistiot tallennetaan yksikön Teams-kanavalle ja henkilökunta on veloitettu lukemaan ne.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu henkilökohtaisesti tai yksikön kuukausitiedotteessa.
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista • Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

### **Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

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

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asiakkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotihoidon alkamisesta. Suunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asiakkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asiakkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asiakaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asiakkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön. Myös läheiset osallistetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan arviointiin asiakkaan luvalla. Arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asiakkaan omat tavoitteet, jolla mahdollistetaan asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatiminen.

Esimerkkiteksti: RAI-arviointiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä. (RAISoftista löytyy tunniste OMAVALVONTA ja RAI (iRAI HC), jonka alta löytyvät analyysit, joita voi hyödyntää). Asiakkaistamme xx % on osallistuneet RAI-arviointiin. Asiakkaan läheisistä RAI-arviointiin on osallistunut 85 %. Arvioinnin yhteydessä asiakkaiden omat tavoitteet palvelulle on kartoitettu 61,5 %:lla asiakkaalla. Hyvinvointialueen laatumittareita on Analyysin

Asiakas ei ole itse osallistunut arviointiin, asiakkaalla kognitiivista kapasiteettia, mutta kokee yksinäisyyttä, asiakkaat, jotka eivät ole asettaneet yhtään tavoitetta, ei kuntoutusta vaikka mahdollisuus kuntoutua, OivaHealth asiakkaan tunnistaminen Kymenlaakso ja ravitsemustila. Muita asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, BRADEN, GDS, FRAT, SPPB ja muita asiakkaalle soveltuvia ja hyvinvointialueen kanssa sovitteja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä. Toteuttamissuunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja tai muu nimetty hoitaja. Toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotihoidon esihenkilö. Suunnitelma päivitetään 6 kk:n välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Suunnitelma kirjataan LifeCareen palveluseteliasiakkaiden osalta ja Hilikkaan itsemaksavien asiakkaiden osalta ja sen toteutusta sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

### Asiakkaan ja/tai hänen läheistensä osallistuminen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen

Asiakas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittämisessä. Asiakkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asiakkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asiakas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asiakkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

### Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteuttamissuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

Jokaisen kotihoidon työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, koska ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Omahoitajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän

viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmissä.

### **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**

#### **Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin**

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen alkaa jo siinä vaiheessa, kun asiakas etsii meiltä asuntoa. Koska asiakkaat muuttavat yksikköön omasta toiveestaan tai läheistensä kannustamana, on asuinympäristön valinta jo osa itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalle kerrotaan muuttovaiheessa mitä tukea hänen on mahdollista yksiköstä saada. Koska asuminen tapahtuu niin sanotusti normaalina vuokra-asuminen, voi asiakas itse päättää minkä verran hän viettää aikaansa yhteistiloissa vai haluaako hän olla omissa oloissaan. Minimipalvelut kerrotaan tarkasti, ja asiakas itse päättää sen jälkeen, millaista hoivaa, apua tai huomiota hän haluaa.

Asiakas osallistuu toteuttamissuunnitelman laatimiseen, ja hänen omat odotuksensa hoidon ja hoivan tavoitteista huomioidaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan myös silloin, jos asiakkaan valinnat eivät ole hänen oman etunsa mukaisia. Siinä tapauksessa hoitajat käyttävät ammattitaitoaan asiakkaan suostuttelussa ja vaihtoehtoisen avun tarjoamisessa. Erityisen haastavia tilanteita hoitajalle on ravitsemukseen ja lääkehoitoon liittyvät asiat silloin, jos asiakas ei suostu ottamaan apua vastaan. Yhteistyössä lääkärin ja muiden auttavien tahojen kanssa pohditaan, miten asiakkaan itsemääräämisoikeus voidaan huomioida ilman, että asiakkaan hyvinvointi ja terveys ei vaarannu.

Asiakkaiden toiveiden toteuttamiseen vaikuttaa myös tilaajatahon kriteerit, joilla hoitoon myönnetään yhteiskunnan tukea. Asiakkaalla voi olla näkemys, että hän haluaa suihkuapua monta kertaa viikossa, vaikka tosiasiallisesti hänen tilanteensa ei vaadi sitä. Näissä tilanteissa hänelle on saatettu myöntää suihkuapu kerran viikossa. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuuksista ostaa lisäpalveluina suihkuapua. Kotihoidossa kriteerit ja palvelukuvaus määrittelevät annettavia palveluita, eikä kaikilla ole mahdollisuutta ostaa lisämaksua vastaan apuja, joten asiakkaille tulee joskus mielikuva, ettei heidän toiveitaan kuunnella ja kaikkea heidän tarvitsemaansa ei tehdä.

Kotihoito ympäristönä sallii hyvinkin vapaasti asiakkaan elää elämäänsä haluamallaan tavalla ja omassa kodissaan omannäköistä elämää. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät haasteet tulevatkin pääasiassa näkyviin silloin, kun asiakkaan toiveet ja tarpeet eivät kohtaa hoitavan tahon, tilaajatahon (hyvinvointialue) tai läheisten näkemystä. Keskustelemalla ja neuvottelemalla asiakas saa kuitenkin tuoda oman näkemyksensä esiin ja se kirjataan hänen tietoihinsa. Joissain tilanteissa voi olla mahdollista, että asiakas katsotaan kykeneväksi päättämään omista asioistaan (pääasiassa kotihoidon asiakkaiden kohdalla näin onkin) mutta hänen valintansa ovat hänelle itselleen epäsuotuisia. Tällöin asiakkaan taustoihin ja asioihin hyvin perehtynyt lääkäri ottaa kantaa siihen, miten asiakkaan tilanteessa toimitaan.

Kotihoidossa ei ole rajoittamistoimenpiteitä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

Mikäli kotihoidon asiakas kaltoinkohtelee toista asiakasta, ryhdymme heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

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

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

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse /sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten /läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asiakkaiden infotilaisuuksissa.

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

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

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** Keskiarvo 42, 12 vastaajaa

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

## **Asiakkaan oikeusturva**

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

## **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

### **Hyvinvointialueella:**

Kaisa Tuuri  
Tulosaluejohtaja

Kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut

kaisa.tuuri@kymenhva.fi

040 488 4227

### **Kotihoidon esihenkilö:**

## Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Pirkko Haikara  
Salpausselänkatu 40 A  
45100 Kouvola  
puh. 040 728 7313

Puhelinaika ma-to.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat yksikössä hoitajien toimiston ikkunassa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:

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

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

## Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 505 3000 [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

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

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

## Omatyöntekijä

### Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

☒ Kyllä

☐ Ei

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

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

Jokaiselle asiakkaalle 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 asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään.

Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään räätälöimällä hänelle yksilöllinen palvelupaketti. Ensimmäisessä pyritään siihen, että asiakas tekee itsenäisesti ne arkiset toimet mihin hän vielä turvallisesti kykenee. Asiakasta kannustetaan huolehtimaan omista päivittäisistä toimistaan niin pienillä avuilla kuin mahdollista. Esimerkiksi aamupalan valmistuksessa voidaan jättää tarvikkeet esille ja antaa asiakkaan itse valmistaa ne. Hoitajat pyrkivät mukauttamaan omaa toimintaan asiakkaan muuttuvien tarpeiden mukaisesti, kuitenkin kotihoidon palvelukuvausta noudattaen.

Asiakkaat, jotka eivät itse pääse liikkumaan tai eivät muuten pysty tapaamaan muita ihmisiä, voidaan ohjata esimerkiksi ruokailuiden yhteydessä istumaan muiden seuraan. Jos asiakas haluaa ruokailla omassa rauhassa asunnossa, tarjotaan siihenkin mahdollisuus. Jokaisen asiakkaan kohdalla tilanne ja kokonaisuus arvioidaan yksilöllisesti. Omahoitaja on oman asiakkaansa tilanteen asiantuntija, ja hän tunnistaa muutokset asiakkaan toimintakyvyssä ja hyvinvoinnissa ja reagoi niihin tiimin tuella.

Sairaanhoitaja osallistuu asiakkaiden hoitoon ja hoivaan muiden hoitajien rinnalla, mutta kantaa päävastuun asiakkaiden lääkehoidon sekä sairaanhoidollisen avun tarpeen koordinoinnista ja seurannasta.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutusta sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

### Ravitsemus

Attendo kotihoito Kotkassa ruokahuolto on järjestetty seuraavien vaihtoehtojen avulla.

Kotihoidon asiakas voi ostaa tukipalveluna alakerran ruokalinjastolla tarjottavan lounaan. Lounas tulee arkena lämpimänä Hovinsaaren keskuskeittiöltä, ja hoitajat nostavat sen linjastolle tarjolle. Alakerran ruokalassa tarjotun lounaan ruokailu ei sisälly palveluseteliin, joten lounaalla apua tarvitsevat asiakkaat voivat ostaa avustamisen erillisenä tukipalveluna. Lounaaseen kuuluu myös päiväkahvi ja sen ohessa kahvileipä. Asiakkaat voivat nauttia kahvin lounaan yhteydessä tai omatoimisesti myöhemmin. Asiakkaat voivat lisäksi ostaa kylmänä päivällisen, joka kuljetetaan kotiin ja lämmitetään kodissa joko omatoimisesti ja hoitajien kotikäynnillä.

Asiakkaat voivat halutessaan ottaa aterioiden kotiinkuljetuksen myös läheisten lounasravintoloiden tai Foodoran kautta. Osa asiakkaista valmistaa itse ruokansa, osa ostaa valmisruokia kaupasta tai osalle ruoat valmistaa läheiset. Kotihoidon tehtävänä on sovittu lämmittää ja tarjoilla ruoat asunnoissa. Käynnit suunnitellaan toiminnanohjausjärjestelmään siten, että ateriovälit ovat asiakkaan toiveiden ja hyvän ravitsemuksen mukaiset.

Aamiaisen, illallisen ja mahdolliset välipalat asiakas hankkii itse joko kotihoidon mahdollistavan kauppakassipalvelun kautta, itse asioiden tai omaisten avustuksella. Asiakas voi myös ostaa itsemaksavana asiointiapua kotihoidolta, jos he tarvitsevat saattajan kauppaan. Kotihoidolta voi saada käynnit aterioiden valmisteluun ja tarjoiluun, jos tarve siihen on katsottu palveluntarpeenarvioinnin yhteydessä tai

vaihtoehtoisesti itsemaksavana.

Yhteisöllisen asumisen asukkaille kuuluu heidän palveluunsa ateriat yksikön toimesta. He saavat valita heille sopivan paketin aterioista. Lounas, päiväkahvi ja päivällinen heille järjestetään keskuskeittiön kautta. Aamupala ja iltapala tilataan heille heidän toiveidensa, mieltymystensä ja ruokavalioidensa mukaisesti yksikköön ja toimitetaan heidän kotiinsa kuten kauppapalvelussa toimitaan. Hoitajat valmistavat ateriat asunnoissa.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruokannosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Yksikön ravitsemusvastaava on lähihoitaja Olga Tähtinen

## **Hygieniakäytännöt**

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektiota. Yksikössä on käsienspesupisteitä mm. ruokalan yhteydessä ja käsidesiä ja hanskoja on käytävillä ja hississä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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

## **Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet**

Hoitohenkilökunta siistii asiakkaiden koteja kaikilla käynneillä, huolehtien erityisesti keittiön, kylpyhuoneen ja makuuhuoneen siisteydestä. Muusta siivouksesta sovitaan erikseen. Toimistotilojen siisteydestä vastaa yksikön siistijä Elena Kupiainen.

Jätehuolto: Hoitajat huolehtivat asiakkaiden roskien viennistä käyntien yhteydessä, mikäli asiakas ei itse kykene roskia viemään. Roskien vienti voi olla myös osa asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoa ja kuntoutusta ja se voidaan toteuttaa yhdessä hoitajan kanssa.

Pyykkihuolto: Yksikön siistijä huolehtii yksikön pesutuvassa pyykkipalvelua ostavien asiakkaiden pyykkihuollosta. Osalla asiakkaista pyykki pesee omainen. Osa asiakkaista käy itsenäisesti pesemässä pyykki yksikön kellarikerroksessa sijaitsevassa pesulassa.

## **Infektioiden torjunta**

## **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

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

Avainasemassa ovat

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

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä talon sisällä?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio.

Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.

- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Ohjeistetaan läheisiä, ettei vierailulle tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä talon sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
  - Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektiotietäntijoiden kanssa.
  - Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - o Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
  - Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
  - o Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
  - Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asiakkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - o Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - o Kehotetaan oireilevaa asukasta pysymään omassa huoneessaan ja muistisairaant ohjataan tavattaessa siirtymään omaan asuntoonsa.
  - o Mahdolliset ateriapalvelut yms. toimitetaan asukkaille asuntoonsa. Yhteisten tilojen käyttöä suositellaan välttämään.
  - o Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
  - Altistuneille suositellaan myös omassa asunnossa pysymistä ja yleisissä tiloissa liikkumisen välttämistä.
  - Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
  - Varmistetaan suojainten saatavuus.
  - Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
  - Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
  - Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
  - Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita.
  - Tehostetaan siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
  - Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektiota.
- Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asukkaita tai työntekijöitä):
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
  - o erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
  - o lääkkeiden jako: ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.

- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti

- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen

on mahdollista työaikalaissa säädetyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhemmänä ajankohtana.

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**

### **Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystalouden hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

### **Kiireetön sairaanhoito:**

Attendo kotihoito Kotkan palveluseteliasiakkaiden ja veteraanien lääkäripalvelut tuottaa Kymenlaakson hyvinvointialue ostopalveluna, jonka he hankkivat Terveystalolta. Yksikön lääkäri on Liisa Pink. Itsemaksavat asiakkaat päättävät itse kuka lääkäri ja missä heidän asioitaan hoitaa. Lääketieteellinen vastuu hyvinvointialueen asiakkaista kuuluu hyvinvointialueelle. Mikäli yksikön oma lääkäri on estynyt, hankkii hyvinvointialue hänelle sijaisen.

Lääkärillä on kerran viikossa etäkierto torstaina tai perjantaina, ja kerran kuukaudessa lähikierto. Akuuteissa tilanteissa voidaan konsultoida arkipäivisin joko puhelimitse tai viestillä LifeCaren kautta. Lääkärin työjärjestyksen ulkopuolella yksikön hoitajat ovat yhteydessä päivystykseen, takapäivystäjään, ensihoidon arviointiyksikkö Evaan tai kotisairaalaan riippuen asiakkaan hoidon tarpeesta ja asiakkuudesta. Kymenlaakson hyvinvointialueella päivystävä lääkäri tavoitetaan soittamalla 116 117. Siellä sairaanhoitaja tekee alkuarvion hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä ja ohjaa tarpeen mukaan eteenpäin.

Yksikön oman lääkärin lähikierrolla lääkäri menee asiakkaan kotiin tapaamaan häntä. Muina aikoina asiakkaat hakeutuvat lääkärin vastaanotolle terveystalouteen tai yksityisille lääkäripalveluille.

Yksikön lääkäri Liisa Pink puhelinnumero 050 411 0899

Terveystalon takapäivystyspuhelin palvelee 8-22 numerossa 030360700

Kymenhva EVA-yksikön puhelinnumero 040 660 8417

Kotisairaala etelä 044 702 7502

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Yksikössä käytetään hyvinvointialueen ohjetta kiireelliseen sairaanhoitoon ohjautumisesta. Ohje säilytetään yksikön Teams kanavalla kohdassa yleistilan lasku ja tiedostot.

Hoitoonohjauksen porrastus -ohje

Jos asiakkaalle odottamaton, hätätilanteeksi tunnistettu tilanne, soitto 112.

Hätätilanteen tunnistaminen muistikortin avulla: Yleistilan arviointi ÄYLT-mallin mukaan ja soitto Ensihoidon arviointiyksikköön.

Äkillisesti, odottamatta heikentynyt vointi tai tapaturma: Arviointi ÄYLT-mallin mukaan ja yhteys yksikön omaan sh/lääkäri/takapäivystäjään.

Toissijaisesti yhteys Ensihoidon arviointiyksikköön.

Päivien kuluessa heikentynyt vointi, epäselvä yleistilan lasku: Arviointi ÄYLT-mallin mukaan ja yhteys yksikön omaan sh/lääkäri/takapäivystäjään.

Ensihoidon arviointiyksikkö arvioi kuljetusmuodon, jos oletettu tarve ambulanssille.

Asiakkaan lähettäminen päivystykseen.

Kun omassa yksikössä ei riittävää osaamista, yhteys Kotisairaalaan.

Palliativisen potilaan hoitoon liittyvä tuen tarve: Yhteys oman yksikön omaan sh/lääkäri/takapäivystäjään.

Toissijaisesti yhteys Ensihoidon arviointiyksikköön.

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Soita 112, saat lisäohjeita. Yksiköllämme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy yksikön ilmoitustaululta. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä arkinen virka-aikaan.

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

### **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistettäminen ja seuranta**

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asiakkaiden terveyttä seurataan säännöllisesti kotihoidon käyntien yhteydessä. Verenpainetta, painoa, verensokeria yms. mittauksia tehdään yleisesti ottaen lääkärin antaman seurantavälin mukaisesti. Tulokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden lääkitystä ja sen vaikutusta seurataan kotikäyntien yhteydessä, ja erityisesti silloin kun asiakkaalle on tehty lääkemuuotoksia. Asiakkaan voinnista kirjataan potilastietojärjestelmään.

### **Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:**

Asiakkaidemme sairauden

### **Lääkehoitosuunnitelma**

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit ja yksiköt laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle.

Yksikköemme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössämme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että yksikköemme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on yksikön esihenkilöllä ja lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkehoitolupa on kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa. Yksikköemme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä senioritalon ala-aulassa ikkunalaudalla.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 23.11.2024**

### **Yksikköemme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa**

Aija Jacobsson, aluepäällikkö

### **Rajattu lääkevarasto**

Yksikössämme ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo kotihoito Kotka tekee yhteistyötä monien toimijoiden kanssa. Kotihoidon palveluohjaus on suurin yksittäinen yhteistyökumppani. Yksiköllä on nimetty palveluohjaaja hyvinvointialueen puolelta. Häneen ollaan yhteydessä, kun yksikköön on muuttamassa uusi, kotihoidon palvelua tarvitseva asiakas tai joku nykyisistä asiakkaista voisi täyttää palvelusetelin kriteerit. Yhteistyötä tehdään pääasiassa johtajan ja palveluohjaajan kesken. Asiakkaiden henkilötietoja sisältävä sähköposti lähetetään turvapostina. Kiireelliset asiat pyritään hoitamaan puhelimitse. Lisäksi palveluohjauksen puolelta yhteistyötahona on veteraanien palveluista vastaava ohjaaja.

Gerontologisen sosiaalityön ohjaajat ja sosiaalityöntekijät ovat jonkin verran yksikköön yhteydessä, ja heidän kauttaan yksikköön on muuttanut muutamia asiakkaita. Sosiaalityön lisäksi asiakkaiden edunvalvojat ovat linkki, kun asiakkaan muuttoa suunnitellaan, hänelle aloitetaan palveluita tai asiakkaan taloudellisissa asioissa on jotain selvittelyä vaativaa. Edunvalvontaan lähetetään asiakkaalle tulleet laskut tmv. skannattuna ja turvasähköpostin liitteenä.

Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla hoitajan linkki perusterveydenhuoltoon on Kymenlaakson hyvinvointialueen puhelinpalvelut hoitava Kaiku24. Koska itsemaksavien asiakkaiden kohdalla ei ole käytössä potilastietojärjestelmää, hankitaan tieto asiakkaiden lääkityksistä, labrakokeista ja muista tiedoista Kaiku24:n kautta.

Asiakkaat saapuvat ja siirtyvät hoitoon monien eri hoitavien tahojen kautta. Kymenlaaksossa on asiakkaiden lyhytaikaista hoivaa tarjoavia yksiköitä, kuten Hoiku, joka on kuntoutuskeskus, joka sijaitsee Haminassa. Hoikuun siirrytään jatkokuntoutukseen erikoissairaanhoidosta Kymenlaakson keskussairaalasta ja perusterveydenhuollon sairaaloista Haminassa, Karhulassa ja Ratamokeskuksessa potilaskoordinaattorin ohjaamana sekä koti- ja omaishoidon asiakas- ja palveluohjaajien kautta. Karhuvuorikodin kotiutusyksiköt sekä Karhulan sairaala, jossa olevilla kahdella vuodeosastolla toteutetaan kuntouttavaa vuodeosastohoitoa erikoissairaanhoidosta tai päivystyksestä jatkohoitoon siirtyville potilaille. Yhteydenpito kyseisiin yksiköihin tapahtuu pääasiallisen hoitajien puhelinraporteilla. Hoikusta tulee myös kyselyitä turvasähköpostin kautta.

## 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 ja kotihoidon yksiköiden 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 ja muiden yksiköiden riskienhallinnasta ja omavalvonnasta

**Yksikön esihenkilö** vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti, hyödyntää avainmittareita johtamisessa, vastaa yksikön toiminnan laadun varmistamisesta sekä edistää myönteistä ilmapiiriä, jotta työntekijät tuovat toiminnan epäkohtia ilmi.

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

**Yksikön työntekijä** vahvistaa ja tukee jokaista asiakasta, jotta he saavat elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytännöt sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

**Laatukoordinaattori** huolehtii yhdessä yksikön esihenkilön kanssa, että kaikki työkaverit ovat tietoisia omavalvonnasta ja myös uudet työkaverit tutustuvat omavalvontaan perehdytyksen yhteydessä, seuraa ja kehittää yksikön 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.

Toimitilojemme pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen sekä yksikön lääkehoitosuunnitelman tarkistamme vuosittain ja päivitämme tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa teemme säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Terveystensuojeluviranomaisen tarkastukset sekä työsuojelutarkastukset toteutuvat säännöllisesti. Yksikkökohtaiset 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. Yksikössämme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kuka toimii kotihoidon työsuojeluvaltuutettuna ja hänen yhteystietonsa?

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 5.8.2025

Poistumisharjoitus on tehty 8.1.2025

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 5.8.2025  
Palotarkastus on toteutunut: 5.8.2025

## Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

Esimerkkiteksti:

- Kotihoidon esihenkilö on Anu Kuusenoksa, joka on koulutukseltaan geronomi AMK.
- Kotihoidon yksikön luvassa on 120 asiakasta

Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava lähihoitaja
- 1 sairaanhoitaja
- 4 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja
- keikkalaisina lähihoitajia, kodinhoitajia ja hoiva-avustajaopiskelija

Kotihoidon yksikössä on avustavaa henkilökuntaa

- 1 siistijä

Lisäksi yksikössämme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkinen työntekijöitä -keskimääräinen aamun ja illan henkilöstön määrä:

- Kotihoidon esihenkilö klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiiminvetäjä klo 7–14.40 (välitönohitoityö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
- Hoitajia kaksi - kolme, klo 7–15 (välitönohitoityö)
- Siistijä klo 6–13.40 (välillinen hoitoityö)
- Hoitajia kaksi klo 13–21 (välitönohitoityö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Hoitajia kaksi klo 7–14 (välitönohitoityö)
- Hoitajia kaksi klo 13–21 (välitönohitoityö)

Yksikössämme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Kotihoidon esihenkilö on täysin hallinnollisessa työssä. Tiimivastaavan ja esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden tehtävien organisoiminnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä.

### Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden mukainen henkilöstömitoitutus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön 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. Esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön vakituksilla tuntuityöntekijöillä. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja

yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kotihoidon työntekijälle.

## **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

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

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

Yli kolmen kuukauden työsuhteissa tarkastetaan hakijan rikosrekisteriote (valvontalaki 28 §). Sääntely koskee niitä kodilla tehtäviä tehtäviä, joihin olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

## **Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus**

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön 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 asiakkaittemme kotona.

Yksikkömme 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 yksikössä. 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.

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://attendomedone.sharepoint.com/:u:/r/sites/intra-henkilosto/SitePages/Koulutussuunnitelmat.aspx?csf=1&web=1&e=9Y2Kjr>

Yksikössämme 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, kotihoidon toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikössämme huolehditaan siitä, että henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua riittävästi ammattitaitoa ylläpitävään ja kehittävään täydennyskoulutukseen. Oman osaamisen kehittäminen ja ammattitaidon ylläpito auttavat meitä tekemään työmme hyvin ja merkityksellisesti. Kun osaamisemme kasvaa ja opimme uutta, pystymme tukemaan asiakkaita elämään oman näköistään elämää ja tekemään entistä parempia ratkaisuja arjessa. Kaikkien koulutusten suoritustiedot (niin sisäisesti kuin ulkoisesti toteutettujen) kirjataan verkko-oppimisympäristöön Valoon.

## **Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen**

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.



**Toiminnassa käytettävät toimitilat, toimintaympäristö, ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa**

**Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat**

**Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus**

**Työsuojeluviranomaisen tarkastus**

**Työpaikkaselvitys**

**Tilojen käyttöönottotarkastus**

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauloskäyntien

esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkiinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

## **Tilojen käytön periaatteet**

Attendo kotihoito Kotka toimii viisikerroksisessa senioritalossa Korkeavuorenkatu 13:sta Kotkassa. Korkeavuorenkatu 13:sta sijaitsee Kotkansaaressa, kävelymatkan päässä palveluista. Talo on täysin esteetön, hissillä pääsee kaikkiin tasoihin, raskaat ovet aukeavat kyynärpääpainikkeella eikä yksikössä ole kynnyksiä. Pihapiirissä on pieni alue varattuna ulkona oleskelulle. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, jotka ovat 35 neliöisiä, niissä on keittonurkkaus, kylpyhuone ja erillinen makuuhuone. Osassa asuntoja on etelään aukeava lasitettu parveke, osassa ranskalainen parveke eli tuuletusparveke. Rakennuksen pohjakerroksessa on ruokailutila ja ruokalinjasto. Lisäksi rakennuksessa on pesutupa, joka on asukkaiden käytössä ilmaiseksi. Alakerrassa on myös pieni kuntosali, joka on vapaasti asiakkaiden käytössä.

Vikatilanteissa tehdään vikailmoitus tai palvelupyyntö soittamalla kiinteistöhuollon valtakunnalliseen helpdeskiin tai tekemällä palvelupyyntö sähköisessä huoltokirjassa osoitteessa <https://m.fimx.fi/julmo>. Vaihtoehtoisesti kiinteistöpäällikölle voi jättää tiketin sähköisen huoltokirjan ilmoituskavanavan kautta. Kiinteistöpäälliköiden vastuualueet ja yhteystiedot löytyvät intrasta: <https://attendomedone.sharepoint.com/sites/intra-kiinteistoasiat>. Keskitetyn tilauskanavan kautta vältetään saavutusongelmat. Kiinteistöhuollon palvelunlaatua seurataan sähköiseen huoltokirjaan rakennettavien mittariston avulla.

## **Teknologiset ratkaisut**

**Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä? Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä? Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Kotihoidon asiakkailla on käytössään automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Asiakkaat saavat turvapuhelinpalvelut joko hyvinvointialueelta tai yksityiseltä toimijalta Agapelta. Hälytyskäynnit toteutetaan heidän toimestaan. Hyvinvointialueelta on mahdollista saada myös ovihälytin. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta .

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

Turvapuhelinten toimivuudesta ja huollosta vastaa joko Kymenlaakson hyvinvointialue tai Agape (Puhelin: 044 777 0877

Sähköposti: [turvapuhelin\(at\)agapepalvelut.fi](mailto:turvapuhelin(at)agapepalvelut.fi))

## **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.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritetty lääkinällisistä laitteista annetun 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](#).

Yksikössämme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

### **Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset**

Vaaratilanteet raportoimme IMS-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme 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 lääkinällisistä laitteista 719/2021 33 §) [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta). Työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

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

Anu Kuusenoksa, 0444941290, [anu.kuusenoksa@attendo.fi](mailto:anu.kuusenoksa@attendo.fi)

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuiden ja oikeuksien toteutuminen varmistetaan Attendon toimesta jatkuvalla henkilöstön koulutuksella ja ohjeistuksilla, ottaen huomioon sekä Attendon rooli rekisterinpitäjänä, että ne tilanteet, joissa Attendo toimii henkilötietojen käsittelijänä tilaaja-asiakkaan toimiessa rekisterinpitäjänä. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturva tiimin kanssa. Tietoturva tiimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

- Koulutustilaisuudet: Järjestämme säännöllisiä koulutustilaisuuksia, joissa henkilöstö saa ohjeistusta ja käytännön harjoitusta teknologian käytöstä.
- Käyttöohjeet ja materiaalit: Käytössämme on selkeät käyttöohjeet ja tukimateriaalit, kuten oppaat ja videot, jotka ovat helposti saatavilla.
- Seuranta ja tuki: Varmistetaan jatkuva tuki ja seuranta, jotta henkilöstö voi kysyä neuvoa ja saada apua tarvittaessa.
- Perehdytys uusille työntekijöille: Uusille työntekijöille annetaan perusteellinen perehdytys teknologian käytöstä heti työsuhteen alussa.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

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

Yksikössä on käytössä Hilkka sekä LifeCare- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kaikki asiakaskäynnit kirjataan Mobiili-Hilkan kautta asiakaskäynnin yhteydessä. Käynnit näkyvät pöytäkoneversiossa samalla tavalla kuin ne kirjattaisiin sen kautta. Itsemaksavista asiakkaista kirjataan vain Hilkka-järjestelmään. Palveluseteliasiakkaiden ja veteraanien käynnit kirjataan myös LifeCare-järjestelmään. Yhteisöllisen asumisen käyntikirjauksista on määritelmä mitkä käynnit kirjataan sosiaali- ja mitkä terveysalan järjestelmään. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkaan ja LifeCareen päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

### Asiakastietojen käsittely

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

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset Valo-järjestelmästä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle. Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

### Tietosuoja ja tietoturva

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotihoiton esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista yksikötasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

#### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

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

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

☒ **Kyllä**

☐ **Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

**Kehittämissuunnitelmat** 2025  
**vuodelle**

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

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

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

|                            | ASIAKASKOKEMUS                                                                                 | LÄHEISKOKEMUS                                                                                                                                                                                                                                       | HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TAVOITE                    | Tiedon kulku paranee hoitajien ja asiakkaiden välillä                                          | Tiedon saanti asiakkaiden asioista paranee                                                                                                                                                                                                          | Jokainen tuo asiansa esiin työyhteisössä                                                                                                                                                                  |
| TOIMENPITEET               | Henkilökunnan tiedotus ja perehdytys. Työntekijäkohtaiset puhelimet                            | Työtehtävänä Hilkassa läheisiin yhteydenpito ja yhteydenoton taajuuden selvitys                                                                                                                                                                     | ASKO-keskustelut, avoin puhekuulttuuri, Teamsin käyttö mikäli kirjoittaminen helpompaa                                                                                                                    |
| AIKATAULU                  | joulukuu2025                                                                                   | joulukuu2025                                                                                                                                                                                                                                        | joulukuu2025                                                                                                                                                                                              |
| VASTUUTUS                  |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                           |
| VÄLIARVIOINTI<br>29.9.2025 | Osa asiakkaista kokee edelleen tiedonkulussa haastetta. Osa asiakkaista on tyytyväisiä asiaan. | Läheisyhteydenpidossa on vaihtelua. Osa omahoitajista on aktiivisesti yhteydessä omaisiin. Soittaminen läheisille on edelleen osalla hoitajia vaikeaa. Osa läheisistä on myös huomauttanut, ettei heille soiteta takaisin, jos puheluun ei vastata. | Tilanne on parantunut jonkin verran. Tässä on eroja henkilöiden kesken. Osa ei edelleenkään pysty antamaan kaikille kollegoille suoraa palautetta vaan se kierrätetään tiiminvetäjän tai johtajan kautta. |
| LOPPUARVIOINTI             |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                           |

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

|                                   |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vaaratilanteen kuvaus</b>      | Asiakkaan katoaminen kotoa                                                                                | Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, ja heillä on asunnossa paljon erilaista irtaimistoa yms. Lisäksi asiakkaat voivat kertoa jonkin varastetun yms. Vaikka tämä ei olisi totta.                                                                          | Asiakkaiden terveydentila aiheuttaa vaaran kaatumiselle. Asiakkaat asuvat itsenäisesti kodeissaan, joten heidän liikkumistaan on vaikea estää.                                      |
| <b>Toimenpiteet</b>               | Aktiivinen yhteydenpito palveluohjauksen kanssa. Omaisten kanssa yhteistyö. Ovihälyttimet                 | Huolellisuus asiakkaiden kodeissa. Toivotaan, että asiakkaat eivät pidä arvokkaita esineitä tai rahaa helposti saatavilla paikoilla. Asiakkailla on kotivakuutus.                                                                                        | Huolehditaan riittävät apuvälineet. Asiakkailla on turvarannekkeet kaatumista varten. Varmistetaan säännöllisesti rannekkeen toiminta. Kaatumispoliklinikan toimintaan perehtyminen |
| <b>Aikataulu</b>                  | koko vuosi                                                                                                | koko vuosi                                                                                                                                                                                                                                               | kesäkuu 2025                                                                                                                                                                        |
| <b>Vastuuhenkilö</b>              | Koko henkilöstö                                                                                           | koko henkilöstö                                                                                                                                                                                                                                          | koko henkilöstö, sairaanhoitaja                                                                                                                                                     |
| <b>VÄLIARVIOINTI</b><br>29.9.2025 | Katoamisia ei ole ollut. Hyvinvointialueelta on saatu nopeasti tilannearvio, jos riski on ollut olemassa. | Tavaroita ei ole mennyt rikki tai kadonnut. Asiakkaan kotona ei olla koskaan niin, että asiakas ei olisi paikalla. Poikkeustilanteissa on ollut tarve käydä, esimerkiksi sairaalassa olevan asunnossa. Silloin asuntoon on menty kahden hoitajan turvin. | Kaatumiset on vähentyneet. Edelleen asiakkaiden toimintakykyyn liittyviä yksittäisiä kaatumisia on ollut, mutta niiden taustat on selvitetty, eikä pahempia vammoja ole syntynyt.   |
| <b>LOPPUARVIOINTI</b>             |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                     |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

**Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:**

| <b>Vaaratilanteen kuvaus</b>          | Nostot siirrot kannattelut                                                                                                      | Bakteerit ja virukset                                                | Työtehtäviin kuuluvat vuorovaikutustilanteet                                                          |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>T</b>                              | 2                                                                                                                               | 2                                                                    | 3                                                                                                     |
| <b>S</b>                              | 3                                                                                                                               | 3                                                                    | 2                                                                                                     |
| <b>R</b>                              | 3                                                                                                                               | 3                                                                    | 4                                                                                                     |
| <b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>   | Ergonomia, apuvälineiden käyttö, perehdytys, hankinta                                                                           | suojautuminen, hygieniakäytännöt, ennakointi                         | Koulutus, perehdytys, tuki                                                                            |
| <b>Aikataulu</b>                      | toukokuu 2025                                                                                                                   | koko vuosi                                                           | kevät 2025                                                                                            |
| <b>Vastuuhenkilö</b>                  | koko henkilöstö                                                                                                                 | koko henkilöstö, sairaanhoitaja                                      | esihenkilö, hr                                                                                        |
| <b>VÄLIARVIOINTI</b><br><br>29.9.2025 | Nostoja ja kannattelua ei ole tällä hetkellä. Jos on jouduttu nostamaan lattialta kaatunut, on käytetty apuna passiivinosturia. | Epidemioita ei ole ilmennyt, joten suojautuminen on ollut riittävää. | Vuorovaikutusta on hyvä harjoitella edelleen. Kokonaisuutena henkilöstön vuorovaikutus on parantunut. |
| <b>LOPPUARVIOINTI</b>                 |                                                                                                                                 |                                                                      |                                                                                                       |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

|                                                                                                 | Tavoitetaso | Q1-<br>1.1.2025 - 31.3.2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Q2-<br>1.4.2025 - 30.6.2025                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asiakastyytyväisyys NPS</b><br>(asteikolla -100 ja +100 välillä)                             | 50          | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 69                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Läheistyytyväisyys NPS</b><br>(asteikolla -100 ja +100 välillä)                              | 50          | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 42                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Sisäinen auditointi</b>                                                                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Auditointihavainnot, kpl:</b><br>- Kaikki kunnossa, %<br>- Kehityskohde, %<br>- Poikkeama, % |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>                                                                     | 0           | 6 kappaletta. Poikkeamat ovat koskeneet antamattomia lääkeannoksia. Toinen hoitaja on huomannut, että asiakas ei ole saanut kaikkia aamu-, ilta- yms. lääkkeitään. Syynä on ollut pääasiassa huolimattomuus. Huolimattomuuden syistä on keskusteltu asianosaisten hoitajien kanssa. Lisäksi asiakaskäyntien selosteita on tarkennettu ja lisätty painotuksia niiden asiakkaiden kohdalle, joiden lääkehoito vaatii erityistä valvontaa pillereiden otossa ja nielemisen varmistamisessa. | 4 kappaletta. Poikkeamat ovat liittyneet antamattomiin lääkeannoksiin tai yksittäisiin annosjakelupussiin jääneisiin pillereihin. Taustalla on ollut hoitajan huolimattomuus. Tarkistamista lääkkeiden annon yhteydessä on painotettu edelleen. |
| <b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>                                          | 95%         | Tavoitetaso täyttyy. RAI-suunnitelmien ajantasaisuutta seurataan jatkuvasti ja omahoitajille laitetaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tavoitetaso on täyttynyt. Käytössä on omahoitajataulukko, johon hoitajat merkkäavat tehdyt                                                                                                                                                      |

|  |  |                                                                                                                                                                    |                                                                          |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  |  | RAI sekä toteuttamissuunnitelman teko työnjakoon. Lisäksi hoitajat seuraavat taulukon avulla, että omahoitajuuteen liittyvät tehtävät on toteutettu joka kuukausi. | omahoitajatehtävät. Jostain syystä taulukko ei ole riittävässä käytössä. |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                 | Tavoitetaso | Q3-<br>1.7. - 30.9.                                                                                                                                                                                                                             | Q4- |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Asiakastyytyväisyys NPS</b><br>(asteikolla -100 ja +100 välillä)                             | 50          | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-<br>valvontasuunnitelmaa                                                                                                                                                                         |     |
| <b>Läheistyytyväisyys NPS</b><br>(asteikolla -100 ja +100 välillä)                              | 50          | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-<br>valvontasuunnitelmaa                                                                                                                                                                         |     |
| <b>Sisäinen auditointi</b>                                                                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| <b>Auditointihavainnot, kpl:</b><br>- Kaikki kunnossa, %<br>- Kehityskohde, %<br>- Poikkeama, % |             |                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| <b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>                                                                     |             | 2 kpl. Lääkkeitä on käsitelty huolimattomasti. Lääkkeenjaon yhteydessä on pudonnut ylimääräinen pilleri lääkelaatikon pohjalle. Toisella kerralla asiakkaan lääkkeenottoa ei ole valvottu riittävästi, ja yksi aamupilleri on jäänyt ottamatta. |     |
| <b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>                                          | 95%         | 79% RAI:sta on ajan tasalla. Tavoitteeseen ei ole päästy. Havaittu, että osalla myöhässä olevista RAI:sta on omahoitaja ollut pitkään pois. Valittu uusi RAI-vastaava yksikköön.                                                                |     |

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

**Paikka ja päiväys**

Kotka 29.9.2025

**Allekirjoitus**

Anu Kuusenoksa

**Muutosloki**

| Päivämäärä | Versio | Päivittäjä | Keskeiset muutokset |
|------------|--------|------------|---------------------|
|            |        |            |                     |
|            |        |            |                     |
|            |        |            |                     |