



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Oy

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Päijät-Hämeen hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Kosketar

**Katuosoite** Koivukuja 7

**Postinumero** 16800

**Postitoimipaikka** Hämeenkoski

**Esihenkilö** Krista Vuorinen

**Puhelin** 044-4941310

**Sähköposti** krista.vuorinen@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

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

Ikäihmiset 30 paikkaa

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

04.09.2018

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen – ikääntyneet, 30 paikkaa

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

**Ostopalvelujen tuottajat**

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu ja käsikauppatavarat: Kouvolan Hansa apteekki & Hämeenkosken apteekki
- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Puhdaspalvelu Fi Oy ?
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Seniortek
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor
- Siivous: L&T

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

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

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Krista Vuorinen, 044-4941310, krista.vuorinen@attendo.fi

### **Omaavalonnan suunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavalonnan suunnitelman julkisuus**

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

Kotimme ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä ryhmäkotien ilmoitustaululla.

**Laadittu pvm.** 4.11.2024

**Tarkistettu pvm.**

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo  
+ + +

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

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

Attendo Kosketar on 30 – paikkainen yksikerroksinen ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jossa on kaksi (2) eri ryhmäkotia: Kuuhu, jossa asuu 14 asukasta ja Koski, jossa asuu 16 asukasta. Ympärivuorokautinen hoiva, huolenpito ja tukipalvelut mahdollistavat ikäihmiselle turvallisen arjen aina elämän loppuun saakka.

Attendo Kosketaressa haluamme toteuttaa asukaslähtöistä hoitotyötä ja varmistaa asukkaan näköisen arjen. Yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa teemme hoito – ja palvelusuunnitelman, jossa näkyy asukkaan oman elämän tavoitteet ja se, miten henkilökunta pyrkii parhaansa mukaan sitä asukkaan kanssa toteuttamaan. Toiminta-ajatuksemme on pyrkiä asukkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Asukkaan elämäntapa, mielipuhut ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja kartoitettuja asioita pyrimme mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan.

Attendo Koskettaren arkeen kuuluu toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa, joka järjestetään aina asukkaan kunnan ja voimavarojen mukaisesti. Ulkoilemme säännöllisesti, sekä järjestämme aktiviteetteja suunnitelmallisesti. Aktiviteeteissä huomioimme yksilölliset toiveet, sekä monipuolisuuden. Kannustamme asukkaita yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, mutta aina jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.

Haluamme huomioida yksilöllisyyttä myös perushoidollisissa tilanteissa. Annamme asukkaan herätä omaan tahtiinsa, sekä asettua yönille hänelle sopivaan aikaan. Seuraamme kuitenkin vuorokausirytmien ja riittävän levon toteutumista. Perushoidollisissa toimenpiteissä, kuten pukeutuminen, WC:ssä asioinnit jne. toteutetaan asukkaan tottumusten mukaisesti, mutta aina varmistuen riittävän hygieniatason. Sairaanhoidolliset toimenpiteet sovitetaan asukkaan päivän kulkuun. Ruokailu- ja kahvihetket rytmittävät päivää, mutta niissä pystymme joustamaan ja tarjoamaan muun muassa välipalaa asukkaan toiveiden mukaisesti. Saunominen kuuluu myös merkittävästi suomalaiseen arkeen, joten Kosketaressa on mahdollisuus jatkaa tätä arjen tuomaa mukavuutta.

## Arvot ja toimintaperiaatteet.



### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, sekä hyvän tekeminen.

Osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen näkyvät, sekä tuntuvat arjessamme. Keskustelemme viikoittain ja päivittäin yhdessä asukkaiden voinnista, sekä siitä miten voisimme heidän oloaan parantaa. Kouluttaudumme ja jaamme ryhmänä toisillemme arvokasta tietoa, jotta jokainen työntekijä kokee voivansa vaikuttaa meidän asukkaiden hoitoon. Haluamme työskennellä tiiminä asukkaiden hyvinvoinnin eteen.

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

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

Yksikössämme toimii nimettynä ASKO (asiakaskokemus) – valmentajana Iina Lahtinen, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja asiakaskokemusten jalkauttaminen yksikön arkeen. Käymme palaverien yhteydessä säännöllisesti keskustelua, miten arvomme näkyvät toiminnassamme. Lisäksi järjestämme arvoihin liittyviä iltapäiviä, jossa syvennymme miettimään tarkemmin toimintatapojamme, sekä sitä miten osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen näkyvät toiminnassamme.



Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:** 20.10.2024

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 09.09.2024

## Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee tai huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta, Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta. Lisäksi kyseistä lomaketta on tulostettu molempien ryhmäkotien poikkeamakansioihin.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta
- Kotimme laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään.

- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!
- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalavereissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa
- Vuosittain koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän (Hilkka) kautta, sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti. Kotimme viikkopalavereissa käymme yhteistä keskustelua muuttuvista asioista, jotka dokumentoidaan Attendon omalle dokumenttipohjalle. Muistio ladataan Hilkka-viestit osuuteen, josta jokainen käy kuittaamassa muistion luetuksi.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai jakamalla erillinen tiedote. Iltapäiväkahvit toimivat talossa myös otollisina tiedotushetkinä.
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

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

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

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, FRAT, elämänkaarilomake. Mittareiden lisäksi ensiarvoisen tärkeä tiedonlähde on asukkaan oma kertomus voinnistaan, sekä läheisten haastattelut ja havainnot asukkaasta.

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

Koskettaressa myös fysioterapeutti tekee asukkaalle kuntoutussuunnitelman.

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

Hoidon alussa asukkaalle ja hänen läheisilleen järjestetään hoitoneuvottelu, jonka pohjana käytetään hoitosuunnitelmaa. Hoitoneuvottelussa käydään kohta kohdalta läpi asukkaan toimintakykyä, mieltymyksiä, sekä tulevaisuuden toiveita. Hoitoneuvottelussa läheiset pystyvät tukemaan asukkaan ajatuksia. Mikäli asukas itse ei pysty toiveitaan kertomaan, niin asukkaan tunteva läheinen pystyy tässä kohtaa vaikuttamaan hoitosuunnitelman tekoon.

Asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat

hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista puhelimitse, sekä käyntien yhteydessä.

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

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

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

### **Asiakkaan kohtelu**

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

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Jokainen asukas on yksilö, joten asukkaalle tuttu henkilökunta on arjessa erityisen tärkeä. Pieni vaihtuvuus tuo asukkaalle turvaa, sekä mahdollisuuden omannäköiseen elämään. Kun henkilökunta tuntee asukkaan, niin he pystyvät hakemaan asukkaita aktiviteetteihin, joista asukkaat nauttivat. Tuttu henkilökunta tunnistaa myös asukkaat, jotka nauttivat seurasta, sekä puolestaan nekin jotka ahdistuvat isossa ryhmässä.

Koskettaressa kuunnellaan asukkaiden toiveita päivittäisissä asioissa ja ne kirjataan myös heidän voimavara- ja hoitosuunnitelmiinsa. Asukkaiden toiveet näkyvät pieninä tekoina, jossa asukas voi vaikuttaa päivärytmiinsä. Osa asukkaista voi haluta käydä suihkussa, kun puolestaan toinen nauttii saunomisesta. Erillaisuus näkyy myös uni- ja valverytmeissä. Meillä jokainen saa herätä omaan tahtiinsa ja käydä nukkumaan, kun asukas sitä toivoo. Kannustamme kuitenkin säännölliseen unirytmiiin, jotta asukkaan toimintakyky säilyisi mahdollisimman hyvänä vuorokauden kaikkina aikoina.

Yksilöllisyys näkyy myös huoneiden sisustuksissa, sillä huoneet ovat asukkaiden rakkaimmilla esineillä sisustettuja. Ymmärrämme, että tilat ovat asukkaiden koteja, joten henkilökunta toimii sen mukaisesti. Ulkopuolisten henkilöiden kuten huoltomiesten tulee aina ilmoittaa käynnistään, jotta tiedämme ketä talossa liikkuu. Tällä turvaamme myös asukkaan yksityisyyttä pienellä kylällä.

### **- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen**

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, jotta hoitotyö olisi mahdollisimman yksilöllistä ja asukkaan näköistä. Asukkaalla on oikeus osallistua omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

Asukkaan muuttaessa taloon annamme asukkaalle ja hänen läheisilleen kansion, josta löytyy elämäntietokortti. Toivomme asukkaalta ja tämän läheiseltä, että he täyttäsivät sen henkilökuntaa varten. Tilanteissa, joissa asukas ei pysty itse kertomaan omia mieltymyksiään, niin silloin lomake on erityisen tärkeä. Läheiset, jotka tuntevat asukkaan pystyvät lomakkeelle laittamaan mitä asioita asukas on ennen arvostanut kuten vaatteet, korut, hiukset ym. Tuntemalla asukkaan elämäntarinaa saamme nostettua niitä asioita myös nykyiseen arkeen. Elämäntietokortin lisäksi keräämme tietoa keskustelemalla hoitoneuvotteluissa ja arjessa.

### **- Dementiaoireet:**

Koulutuksien, kokemusten, sekä asukkaan tuntemisen avulla kerätyn tiedolla pystymme tukemaan asukasta esimerkiksi tilanteissa, joissa hän ei omin neuvoin löydä huoneeseensa. Asukkaan huoneeseen oveen on mahdollista laittaa kuvia asioista, jotka on elämän varrella tuoneet iloa, sekä hänen nimensä. Lisäksi joitain asukkaita voi helpottaa käytäville/seinille laitettavat polut huoneelle tai matkalla olevat taulut/puolapuut voivat toimia muistijälkenä. Pienillä asioilla pystymme tukemaan asukkaan orientaatiota ja oman toimintakyvyn säilymistä.

#### **- Liikkuminen:**

Yksikössä on oma fysioterapeutti, joka käy tapaamassa asukasta hänen muuttaessa yksikköön. Fysioterapeutti tekee yksilöllisen arvioinnin asukkaan liikkumisesta, sekä apuvälineiden tarpeesta. Henkilökunta keskustelee asukkaan kanssa ja kerää tietoa, mitkä apuvälineet asukas itse kokee tarpeelliseksi /mitkä mahdollistaa itsenäisen toiminnan. Asukkaan toimintakyvystä keskustellaan viikkopalaverissa, jotta henkilökunnan erilaiset havainnot voidaan kerätä yhteen. Kerätyllä tiedolla ja havainnoilla pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta ja tuodaan lisää apuvälineitä tai vastaavasti vähennetään, jotta asukkaan liikkuminen olisi turvallista ja jouhevaa.

Kaikki asukkaan henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta tiedetään mitkä ovat asukkaan omia ja mitkä puolestaan vuokravälineitä. Koskettaressa on myös laajasti yhteisesti käytössä olevia apuvälineitä, joilla turvataan asukkaan aktiivista elämää ulkoilun ja sosiaalisen kanssakäymisen osalta.

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

Hoidon suunnitelmavaiheessa arvioidaan asukkaan voimavaroja ja kirjataan ylös hoitosuunnitelmaan, mihin kaikkeen asukas pystyy vaikuttamaan. Henkilökunta varmistaa ympärivuorokauden suunnitelman pohjalta, että asukas saa riittävän puhtauden ja hyvinolontunteen.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Kirjaamme hoitosuunnitelmaan asukkaan voimavarat, sekä toiveet ja mahdolliset ruokailurajoitteet. Ruokailutilanteessa huomioimme asukkaan elämäntilanteen, perinteet ja vireyden. Varmistamme, että asukas saa vuorokauden aikana riittävästi ravintoa, sekä nesteitä. Seuraamme ruokien ja nesteiden saantia kirjaamalla ruokailuista asiakastietojärjestelmään. Teemme RAI:n ja hoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä MNA-mittauksen, jotta voimme tunnistaa riskiravitsemuksessa olevat. Punnitsemme asukkaat vähintään kerran kuukaudessa, jotta osaamme reagoida painon laskuihin ja nousuihin. Henkilökunnan on mahdollista rikastaa ruokaa ja tarjota välipaloja ruokailuaikataulujen ulkopuolellakin.

#### **- Sosiaalisuus:**

Asukkaat ovat yksilöllisiä ja se näkyy siinä, että osa viihtyy koko valveilla olo ajan yhteisissä tiloissa muiden seurassa, kun taas osa asukkaista voi välillä käydä omassa huoneessaan. Kaikki yksilölliset sosiaaliset piirteet pyritään kirjaamaan asukkaan hoitosuunnitelmiin, jotta koko henkilökunta osaa tukea asukkaan tarpeita. Ymmärrämme, että asukkaan läheiset ovat tärkeitä, joten tuemme asukkaita pitämään yhteyttä läheisiin esimerkiksi avustamalla puhelimen käytössä tai lainaamalla henkilökunnan puhelimia. Teemme tiloista viihtyisiä, jotta asukas ja läheinen voi keskustella vierailujen aikana myös yleisissä tiloissa, sekä piha-alueilla.

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

Tunteet kuuluvat ihmisyyteen ja tuemme asukkaita kaikissa heidän tunteissaan. Pyrimme tuottamaan mielihyvää aktiivisella ja asukkaiden näköisellä arjella. Kuuntelemme, kun asukas on surullinen tai vihainen, sekä ratkaisemme murheita asukkaiden kanssa. Meillä on mahdollisuus osallistua hartauksiin kerran kuukaudessa, sekä pystymme myös järjestämään tapaamisia seurakunnan jäsenien kanssa, mikäli asukas sitä toivoo.

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

Koskettaressa työskentelee kaksi aktiviteettivastaavaa, jotka suunnittelevat ohjelmaa aina kuukaudeksi eteenpäin. He käyttävät apunaan kansioita, johon on kerätty aktiviteetteja varten materiaalia pitkältä ajalta. Lisäksi he keskustelevat asukkaiden kanssa ja huomioivat toimintaa suunnitellessaan juhlapyhät. Aktiviteettisuunnitelmat ovat asukkaille ja heidän läheisilleen nähtävissä ryhmäkotien ilmoitustauluilla. Vaikka suunnitelmat olisi laadittu, niin mahtuu arkeemme myös asukkaiden spontaanitkin toiveet.

Ulkoilemme myös kaikkina viikon päivinä sään salliessa. Ulkoiluun otollinen alue löytyy hoivakodin sisäpihalta, jossa on katettu terassi ja aidattu alue. Terassille pääsee molemmista ryhmäkodeista, joten asukkaiden on mahdollista ulkoilla myös itsenäisesti alueella. Lisäksi kierrämme asukkaiden kanssa pieniä kävelylenkkejä hoivakodin ympäristössä.

#### **- Nukkuminen:**

Hoitosuunnitelmiin ja päivittäisiin kirjaamisiin merkitsemme asukkaan vuorokausi-rytmin, jotta jokainen henkilökunnasta tietää asukkaan nukkumiseen liittyvät tavat. Henkilökunta suunnittelee päivänsä asukkaiden voimavarojen ja vuorokausi-rytmin mukaan. He pyrkivät kuitenkin tukemaan säännöllistä rytmiä, jotta asukkaiden toimintakyky säilyisi mahdollisimman hyvänä. Väsyneenä ja tokkuraisena mm. kaatumisriski nousee.

#### **- Lääkehoito:**

Kosketaressa lääkehoito on suunnitelmallista ja sitä varten on laadittu lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitoa toteuttaa ainoastaan kouluttu henkilökunta, joka on käynyt lääkehoitoon liittyvät tentit, näytöt, sekä perehdytyksen Attendon, sekä hyvinvointialueen vaatimalla tavalla.

Huomioimme päivän aikana, että asukas saa riittävästi tietoa omasta lääkityksestään, saa oikeat lääkkeet, oikeaan aikaan ja oikealla antotavalla. Henkilökunta seuraa lääkkeiden vaikutuksia, sekä raportoi hoitavalle lääkärille, mikäli lääkkeiden käyttöön liittyy haittavaikutuksia. Kosketaressa on käytössä kaksi apteekkia, josta asukas voi valita mieleisensä. Toinen apteekista on Kouvolan Hansa apteekki ja toinen puolestaan Hämeenkosken apteekki. Molemmat apteekit toimittavat asukkaille kahdeksi viikoksi eteenpäin annosjakelupussit lääkelistojen mukaisesti. Lisäksi apteekista on mahdollista tilata päivittäiseen hoitoon tarvittavia tuotteita kuten silmätippoja ja voiteita.

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

Kartoitamme muuttotilanteen yhteydessä asiointipalveluiden tarvetta. Koskettareen on mahdollista saada jalkahoito ja kampaamopalveluita erillisellä veloituksella. Suosimme paikallisia palveluntarjoajia, jolloin jalkahoito ja kampaamopalvelut tulee tutuilta tekijöiltä. Meille on myös mahdollista tilata omia tuttuja palveluntarjoajia, mikäli niin haluaa. Koskettaren omat yhteistyökumppanit pystyvät kirjoittamaan laskun, joten erillistä käteistä ei tarvita. Lasku lähetetään asukkaan asioita hoitavalle henkilölle/edunvalvojalle.

Kosketaressa on rahavaroja varten omat säilytystilat lääkehuoneessa. Yleinen suositus on, että rahavaroja on kerrallaan 50-100e Kelan taksikyytejä varten. Muissa hankinnoissa olemme yhteydessä asukkaan asioidenhoitajaan/edunvalvontaan, mikäli asukas tarvitsee mm. uusia vaatteita. Hoitohenkilökunnan on tarvittaessa mahdollista lähteä asukkaan kanssa ostoksille. Rahavaroista pidetään kirjaa asiakastietojärjestelmän avulla, johon voi laittaa talletuksia ja ottoja. Rahavarojen säilytyksen turvallisuutta seurataan huoneessa olevalla tallentavalla kameravalvonnalla, sekä 2x vuodessa tehdyillä tarkastuksilla.

#### **- Kuolema:**

Kosketaressa hoidetaan myös asukkaita, jotka ovat elämänloppuvaiheessa. Kartoitamme jo hyvissä ajoin asukkaan ajatuksia kuolemasta, sekä millaisia toiveita hänellä on kuoleman suhteen. Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet hoitosuunnitelmaan, sekä toteutamme niitä olemassa olevien puitteiden avulla. Elämänloppuvaiheeseen on mahdollista saada tukea Koskettareen hyvinvointialueen palveluista, mikäli kodinomaiset puitteet eivät riitä hoidossa. Tavoitteena on, että asukas saa olla tutussa ja turvallisessa ympäristössä tuttujen hoitajien kanssa kuoleman lähestyessä. Kosketaressa on mahdollista majoittaa lyhyeksi ajaksi myös läheinen, joka haluaa olla asukkaan vierellä kuoleman lähestyessä.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asukkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asukkaan palvelun



toteuttamissuunnitelmaan. Lupa on voimassa kolme kuukautta, minkä jälkeen se uusitaan tarvittaessa. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan joka kerta ennen rajoitustoimenpiteen käytön aloittamista. Attendon intrassa ja Valossa on tarkempi ohjeistus asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Koskettaren henkiökuntaa on koulutettu ymmärtämään muistisairaana itsemääräämisoikeutta ja sovittu käytänteitä, joilla tukea itsemääräämisoikeuden toteutumista. Meillä se tarkoittaa sitä, että asukas saa itse päättää asioistaan, itsestään ja toimistaan mahdollisimman pitkään. Asukas otetaan mukaan hoitosuunnitelman laatimiseen, jotta siitä tulisi asukkaan oman näköinen. Mikäli asukas itse ei pysty kertomaan omista toiveistaan, niin hänen läheisiään kuullaan asiasta. Läheisillä on usein pitkänajan tuntemus asukkaasta ja tämän mieltymyksistä.

Kosketar on ympärivuorokautinen palveluasumisen yksikkö, mutta samalla myös asukkaille koti, jossa hän saa tarvitsemaansa hoitoa ja huolenpitoa. Asukkailla on oikeus päättää päivittäisistä asioistaan, kuten ruokailutottumuksista, saunassa käynnistä ja vaatteista, joissa asukas nauttii olla. Asukas saa olla aidosti mukana päivittäisissä asioissaan ja päättää esimerkiksi haluaako lähteä ulkoilemaan tai miten hän haluaa päiväänsä viettää. Perhe-elämä on monelle erityisen tärkeää, joten pyrimme aina huomioimaan asukkaan läheisetkin ottamalla heidät esimerkiksi mukaan kahvihetkiin ja aktiviteetteihin.

Koskettaressa rajoittamistoimenpiteitä pidetään viimeisimpinä keinoina toteuttaa asukkaan hoitoa. Ennen kun rajoittamisiin päädytään, niin asiaa on tarkasteltu monelta kulmalta. Käymme Koskettaressa joka viikko palaveria, jossa keskustelemme asukkaan voinnista, sekä poikkeamista. Näissä hetkissä monesti työyhteisö miettii, millä keinoilla asukkaan turvallisuutta voitaisiin lisätä. Mikäli apua ei saada valaistuksella, apuvälineillä, hoitajien kierroilla ym. käytönnön teoilla, niin rajoittamisesta keskustellaan asukkaan itsensä, sekä läheisen kanssa. Käytämme yksikössä myös chek-listaa, jolla varmistamme, että kaikki vaaditut toimenpiteet on tehty ennen kun asia viedään lääkärille arvioitavaksi.

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

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

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

- Sängyn laitojen nostaminen ylös asukkaan ollessa vuoteessa.
- Haaravyön/turvavyön käyttö pyörätuolissa istuessa.
- Hygieniahäärin käyttö

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Asukkaan osallisuus**

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

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

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti. Palautetta voi antaa myös kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse (hoitajat 0444941312/0444941316 tai johtajalle 0444941310) tai sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatua palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa ja läheisten kanssa läheistenillassa, sekä läheistenkirjeissä.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 6 (16vastaajaa)

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 58 (12 vastaajaa)

Viimeisimmät tyytyväisyyskyselyt on käsitelty henkilökunnan kanssa viikkopalaverin yhteydessä, sekä informoitu asukkaiden läheisiä kirjeitse kevään 2024 lopulla.

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

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

## **Asiakkaan oikeusturva**

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

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

### **Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:**

Palvelupäällikkö Merja-Liisa Kaaronen, Asiakasohjaus, Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti  
2. kerros

### **Attendo kodin esihenkilö:**

Krista Vuorinen  
krista.vuorinen@attendo.fi  
puh. 044-4941310

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

Vastuuhenkilö Tarja Laukkanen

Annina Rinne  
Salla Ritala  
Essi Lipponen  
asiavastaavat@paijatha.fi,  
puh. 03 8192504

Aukioloajat  
ma 09:00 - 12:00  
ti 09:00 - 12:00  
ke 09:00 - 15:00  
to 09:00 - 12:00

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

## **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

## **Omatyöntekijä**

**Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**

- Kyllä
- Ei

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Koskettaressa toimintakyvyn tukeminen tarkoittaa hyvää asuin- ja elinympäristöä, jossa asukas saa muiden ihmisten tukea selvitäkseen itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä arjen toiminnoista. Koulutetulla, osaavalla ja myönteisellä henkilökunnalla varmistamme, että asukas voi elää pitkään rikasta elämää Koskettaressa. Asukkaan fyysistä toimintakykyä tuemme henkilökunnan kinestetiiikan koulutuksilla, uusilla apuvälineillä, sekä fysioterapeutin läsnäololla. Asukkaan ohjaus ja omatoimisuuten kannustaminen päivittäisissä toiminna tukevat asukkaan mielekästä arkea.

Jokainen asukas on yksilö ja he tarvitsevat erilaista sosiaalista tukemista arjessa. Toisille sosiaalinen kokemus syntyy jo ruokailutilanteissa, kun puolestaan toiset voivat tarvita päiviinsä enemmän keskusteluaikaa ja yhdessäoloa. Koskettaressa tuetaan sosiaalisuuteen ja mahdollistetaan esimerkiksi läheisten tapaaminen talon ulkopuolellakin. Hyvä yhteistyö asukkaan ja tämän läheisten kanssa tuo turvallisuuden tunnetta, sekä rakentaa verkostoa asukkaan ympärille.

Koskettaressa asuu pääsääntöisesti muistisairaita asukkaita, joiden kognitiivinen toimintakyky on laskenut. Asukkaille voi olla haastava enää muistaa, oppia uutta tai ratkaista ongelmia. Tämän vuoksi asukkaalle nimetään jo hoidon alussa omahoitaja, joka tuntee asukkaan vahvuudet ja heikkoudet. Omahoitaja osaa tukea asukasta pärjäämään arjessa ja löytämään keinoja pitää yllä asukkaalle tärkeitä asioita kuten taiteellisuutta. Fysioterapeutti tekee myös oman tärkeän osansa olemassa olevien taitojen säilyttämiseksi esimerkiksi erilaisten pelien avulla, jossa yhdistyy liikunta ja muistaminen. Läheiset nivoutuvat tähän tärkeään pakettiin, jolla asukkaan kognitiivista toimintakykyä halutaan säilyttää. Läheiset tuovat asukkaille muistoja menneisyydestä ja kannustaa käyttämään muistia ja ajattelua.

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

Asukkaalle mahdollistetaan, sekä häntä kannustetaan osallistumaan Koskettaressa toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Kuukausi-ohjelma on nähtävillä molempien ryhmäkotien info-tauluilla. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Koskettaressa toiminta perustuu usein sen hetkiseen vuodenaikaan. Talvisin harrastamme pilkintää, keväisin istutamme kesää varten tomaatit, kurkut, herneet ja muut satoa tuottavat vihannekset. Kesäisin puolestaan pelaamme pelejä kuten suuret setelit terassialueella ja syksyisin vietämme sadonkurjuujuhlia. Ulkoilu toteutuu kaikkina viikon päivinä ja se usein sujautetaan mukaan aktiviteetteihin. Meidän kaksi virikevastaavaa ovat koulututettuja lähihoitajia, joten he osaavat tunnistaa asukkaiden olemassa olevan toimintakyvyn. Lisäksi he keskustelevat asukkaiden kanssa aktiivisesti arjessa kuullen heidän toiveitaan aktiviteettien suhteen.

Aktiivisuutta ja liikuntaa tukee talon oma fysioterapeutti, joka järjestää kaksi kertaa viikossa ryhmäliikuntaa. Lisäksi hän toteuttaa yksilöterapiaa talon asukkaille sen hetkisen voimien ja kunnon mukaan. Fysioterapeutti ja koko muu henkilökunta tekee jatkuvaa arviota ja seurantaa asukkaiden osallisuudesta, sekä sen vaikuttavuudesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun

toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

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

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, ulkoilu-, asukashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Kodin asukkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI- mittareilla.

## **Ravitsemus**

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

Vuonna 2023 Attendo Kosketar siirtyi osaksi satelliittikeittiö-mallia. Ruoka valmistetaan Attendo Wellamossa, josta se toimitetaan Koskettareen Attendon oman sisäisen kuljetuksen avulla. Lopullinen valmistus ja tarjoilu tapahtuu Koskettareessa hygieniapassin omaavan työntekijän toimesta. Ruokien tarjoilulämpötiloista pidetään systemaattisesti kirjausta sensire-sovelluksen avulla, sekä valmistettavista ruuista otetaan aina näytteet pakastimeen kahdeksi viikoksi. Ruokatilaukset tehdään kerran viikossa Meira Novan kautta. Toimitus tapahtuu kahtena eri kuljetuksena eli ma-ti yönä toimitetaan pakasteet ja tiistai aamupäivästä muut elintarvikkeet. Elintarvikeomavalvontasuunnitelmasta vastaa keittiöpäällikkö Katja Piipponniemi (katja.piipponniemi@attendo.fi, puh. 0417322332) yhdessä Koskettaren johtaja Krista Vuorisen kanssa. Suunnitelma päivitetään aina kerran vuodessa ja se löytyy sähköisesti sensire-palvelimelta.

Hoivakodissa ruokaillaan seuraavasti:

Aamupala klo 7-9.30

Lounas klo 12-13.00

Päiväkahvit klo 14

Päivällinen klo 16-17.00

Iltapala klo 19

Välipalaja tarjotaan myös ruokailuaikojen ulkopuolella asukkaan toiveiden mukaisesti.

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

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

4.4.2024

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

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

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

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

Tuloksien pohjalta tarkastelemme haastavia ravitsemuksellisia asioita myös asukkaan yksilötasolla.

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

## **Hygieniakäytännöt**

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Aseptiikan kertauskoulutusta järjestämme 2024-2025 vaihteessa, sillä hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Seuraamme sairastumisprosenttia, jolloin tiedämme tehostaa mm. siivousta ja infektihoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit.

### **Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 6/2024**

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä yhdessä esimiehen kanssa. Pienessä yksikössä havaitaan nopeasti sairastumiset, jolloin raporteilla, sekä viikkopalavereissa kerrataan hyvän käsihygienian ja suojautumisen perusteita. Lisäksi siivousta tehostetaan etenkin kosketuspinoilla. Nopeilla havainnoilla ja toimenpiteillä estetään infektioiden leviäminen.

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

Asukashuoneet ylläpitosiivotaan kerran viikossa L&T:n toimesta. Yrityksen siistijä huolehtii myös puhtauspalvelukäsikirjassa olevien harvemmin tehtävistä siivouksista asukashuoneessa, kuten ilmastointien pölyn puhdistukset. Harvemmin tehtävät siivoustoimenpiteet kuitataan siivouskomerossa olevaan kansioon /taulukoon. Tehtävät on jaettu vuodelle tasaisesti.

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

Koskettaren siivous on järjestetty ulkoisena palveluna eli L&T:n toimesta. He työskentelevät maanantaista perjantaihin ja huolehtivat kaikista Koskettaren tiloista, niin asukkaiden huoneista kun yleisistä tiloista. Yleisissä tiloissa on käytössä siivouksen kuittauslistat, johon työntekijä merkitsee siivouksen jälkeen tilan siivotuksi. Siisteyttä valvotaan silmämääräisesti päivittäin, sekä Attendon sisäisillä chek-listoilla.

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

Koskettaressa pestään kaikki asukkaiden vaate-, sekä lakanapyykit. Asukkailla on käytössä huonekohtaiset pesupussit kirjo-, valko- ja villapyykille. Asukkaiden vaatteet lajitellaan jo huoneissa oikeisiin pusseihin, jonka jälkeen ne viedään pyykkikärryihin. Kärryt kuljetetaan pesutuvalle, jossa työntekijä pesee vaatteet usein yli 60 asteen pesuissa. Vaatteet pestään korkeassa lämpötilassa, jotta voidaan varmistaa että bakteereita ei jää elämään vaatteisiin. Vaatteet kuivataan kuivausrummuissa tai narulla. Tämän jälkeen vaatteet viikataan ja kuljetetaan asukkaille uudelleen käyttöön. Vaikka Koskettaressa on käytössä huonekohtaiset pyykkipussit, niin suosimme edelleen vaatteiden merkkäämistä. Merkatuilla vaatteilla varmistetaan, että pesupussista eksyneet vaatteet löytyvät omistajalleen. Pyykinpesu tapahtuu pääsääntöisesti päivällä klo 8-18 välillä.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat ulkopuolinen palvelutuottaja (L&T). Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. L&T:n henkilökunta on tutustunut Attendon puhtauspalvelukäsikirjaan, joka löytyy tulostettuna kotimme siivouskeskuksesta.

Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

## **Infektioiden torjunta**

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Jane Polvinen, jane.polvinen@attendo.fi, puh. 0417319378

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

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

#### **Hammashoito:**

Koskettaressa käy kerran vuodessa hyvinvointialueen suuhygienisti, joka tekee asukkaille tarkastuksia. Tarkastuksen pohjalta asukkaille varataan hammaslääkäriaika Hollolan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Kosketaressa työskentelee kaksi sairaanhoitajaa ja koulutettuja lähihoitajia. Työntekijät tekevät päivittäisen hoitotyön ohessa hoidontarpeen arviointia. Mikäli hoito ei vaadi kiireellistä sairaanhoitoa, niin asiasta keskustellaan talon oman lääkärin kanssa. Oma lääkäri tuntee asukkaat ja hän käy kerran kahdessa viikossa noin kolmen tunnin ajan yksikössä. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Lääkäri vastaan akuuttikonsultaatioihin arkisin klo 8-16. Arki-iltaisoin klo 15-22 akuuttikonsultaatioihin vastaa Geriatrisen osaamiskeskuksen päivystys. Yöllä ja viikonloppuisin asukkaan voinnista on mahdollista konsultoida Akuutti24 neuvovaa puhelinta tai akuutin suorasta numerosta (palvelukodeille).

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Jokaisesta asukkaasta on täytetty Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta saatu esitietolomake. Asukkaan sairastuessa tai loukkaantuessa, niin että se vaatii sairaalahoitoa heidän mukaansa laitetaan kyseinen esitietolomake. Sen tarkoitus on nopeuttaa avunsaantia äkillisissä terveysongelmissa. Kosketaressa esitietolomake on jokaisen asukkaan henkilökohtaisessa kansiossa akuutteja tilanteita varten. Työntekijä varmistaa esitietolomakkeen lisäksi mukaan ajantasaisen lääkelistan. Työntekijä tilaa asukkaalle asianmukaisen kuljetuksen sairaalaan. Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Akuutti24 Lahdessa. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, joka säilytetään Kosken puolen toimistossa.

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Henkilökuntaa on ohjattu soittamaan 112, josta saadaan lisäohjeita. Kosketaressa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään Kosken puolen toimistossa. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan myös kodin esihenkilöä välittömästi.

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

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

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

Kosketaressa sairaanhoitaja huolehtii siitä, että vähintään kerran kuukaudessa asukkaasta otetaan verenpaine ja paino. Mittauskertoja voi olla useampiakin kuukaudessa riippuen asukkaan perussairauksista. Diabeetikoilla verensokeria seurataan lääkärin antaman ohjeen mukaisesti ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sairanhoitaja tekee säännöllistä seuranta mittauksista ja reagoi niihin vaaditulla tavalla. Mikäli mittauksissa tai asukkaan yleisessä olemuksessa on poikkeavaa, niin talon lääkäri voi määrätä otettavan verikokeita. Sairanhoitaja ottaa verikokeet ja kuljettaa ne Salpakankaan terveyskeskukseen jatkokäsittelyyn. Vastaukset saatua oma lääkäri tekee hoitopäätökset ja ohjaa henkilökuntaa toteuttamaan hoitoa. Asukkaille järjestetään myös tulo- ja vuositarkastukset, johon voi liittyä verinäytteiden ottoa tai muita lisätutkimuksia.

Lääkehoidon vaikuttavuutta seuraa koko henkilökunta, joka kirjaa tekemänsä havainnot asiakastietojärjestelmään ja välittää tiedon sairaanhoitajalle. Sairanhoitaja käy tarvittaessa tapaamassa asukasta ja keskustelemassa asukkaan kanssa voinnista. Keskustelu kirjataan ja viedään lääkärille kuultavaksi, jotta hän voi tehdä tarvittavia lääkemuutoksia sairauden hoidossa.

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

Asukkaidemme terveydestä ja sairaanhoidosta vastaa:

Sairanhoitaja Marju Utela puh 0444941313  
Omalääkäri Christos Petridis puh. 0406589052

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

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Kotimme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen,



lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asukkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyyseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä Koskettaren lääkehuoneessa, sekä N-aseamalla.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 1.12.2024**

**Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Marju Utela, sairaanhoitaja  
Krista Vuorinen, hoivakodin johtaja

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Koskettaressa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Yhteistyötä teemme terveyskeskuksen laboratorion ja kuvantamisen kanssa, sekä akuuteissa tilanteissa keskussairaalan kanssa. Pyrimme kuitenkin hoitamaan mahdollisimman pitkään hoivakodissa asukkaan, jolloin tukenamme toimii myös kotisairaalan palvelut. Kuljetukset järjestyvät kiireettömien ambulanssien, sekä taksien avulla, joihin tarvittaessa on mahdollista saada saattaja mukaan. Akuuteissa tilanteissa tilaamme aina hätäkeskuksen kautta ambulanssin.

Tiedonsiirto tapahtuu eri hoitavien yksiköiden välillä puhelimitse tai potilastietojärjestelmiä hyödyntämällä. Koskettaren sairaanhoitajilla on pääsy Päijät-Hämeen alueella käytettävään Lifecareen, sekä Acuteen. Koskettaren sairaanhoitaja varmistaa, että kaikki tarvittava tieto, mikä liittyy asukkaan hoitoon siirtyy Koskettaren työntekijöille Lifacaresta, sekä Acutesta yksikössä olevaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Mikäli asukas on ollut esimerkiksi erikoissairaanhoidon puolella hoidossa, niin hänelle voidaan pyytää vielä paperiset hoito-ohjeet mukaan kotiutumista ajatellen.

Omalääkäri käyttää työssään Acutea ja Lifecarea, joiden avulla omalääkäri pystyy myös palaamaan tehtyihin hoitotoimenpiteisiin ja jatko-ohjeisiin. Omalääkäri voi myös kirjoittaa läheteitä erikoissairaanhoidon, jos katsotaan että sairauden hoito vaatii erikoisosaamista.

Asukkaan tietoja käsitellään aina varoen, jottei mitään asukasta vahingoittavaa tietoa pääse kolmansille osapuolille ilman asukkaan suostumusta. Henkilökunta on koulutettu GDPR-tietosuojakoulutuksella ja he ovat myös vaitiolovelvoitteisia työssään.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Koskettaessa järjestämme henkilökunnalle säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Tarvittaessa järjestämme myös uhka- ja

vaaratilannekoulutuksia. Jokainen työntekijä perehdytetään myös kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä ja kiinteistöhuoltoa korjausta vaativista kohteista

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 kodistamme tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

**Pelastussuunnitelma on päivitetty:** 27.06.2024

**Poistumisharjoitus on tehty:** 20.11.2023

**Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:** 27.6.2024

**Palotarkastus on toteutunut:** 7.10.2022

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus (välitön) on 0,65 tt/asukas, 0,1tt/asukas (välillinen)
- Kodin esihenkilö on Krista Vuorinen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.
- Kodillamme on 30 asukaspaikkaa

Koskettaressa työskentelee:

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 1 sairaanhoitajaa
- 14 vakituista lähihoitajaa
- 2 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti ma-to
- 5 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Lisäksi kodillamme on satunnaisesti harjoittelemassa opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 7–15.00 (välitönhoitotyö)
- Hoitajia aamuvuorossa neljä-viisi, klo 7–15.00 (välitönhoitotyö)
- Siistijä (L&T) klo 10-14.00 (välillinen hoitotyö)
- Hoiva-avustaja klo 10–18.00 (välillinen hoitotyö)

- Hoitajia iltavuorossa neljä-viisi klo 13–21.00 (välitönhoitotyö)
- Yöhoito x 2 klo 20.30–7.10 (välitönhoitotyö)

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

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

Sairastumisten ja lomien sijaishankinnasta vastaa yksikön johtaja arkisin klo 8-16. Muuna aikana henkilökunta pyrkii täyttämään puutosvuorot. Henkilökunta on ohjattu olemaan yhteydessä keikkalaisiin henkilökohtaisesti tai laittamalla puutosvuoro avoimeksi käytössä olevaan whatsapp-ryhmään.

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

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

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

### **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

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

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppisimeen ja mahdollisuuden kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville. Kosketaressa on rakennettu erillinen kielihuone, jossa on mahdollista käydä harjoittelemassa kielitaitoa yhdessä suomenkielentaitajan kanssa. Järjestämme myös pajoja/harjoittelua, jotta kielitaito kehittyy ja pysyy yllä.

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien

tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Kosketar on yksitasoinen maalaismaisemassa sijaitseva hoivakoti, jossa huoneita on 28 ja ryhmäkoteja kaksi (Kuohu ja Koski). Kuohussa asukashuoneita on 13, kun taas Koskessa on asukashuoneita 15. Asunnot ovat kooltaan noin 25,5 m<sup>2</sup>. Molemmissa ryhmäkodeissa on yksi huoneista varattuna pariskunnille. Pariskunnan huoneet ovat aavistuksen isompia neliömäärältään, kun yksin asuttavat huoneet. Kaikki huoneet ovat vuokra-asuntoja, joiden mukana tulee moottoroitu vuode, sekä yöpöytä. Huoneen saa sisustaa omilla kotoisilla tavaroillaan, jotta tilasta tulee asukkaalle viihtyisä. Huoneen valinta perustuu vapaana oleviin huoneisiin, sekä asukkaan sen hetkiseen toimintakykyyn ja toiveisiin. Huonetta ei koskaan käytetä muuhun tarkoitukseen, kun asukas on kotilomalla tai sairaalassa. Hoivakodissa ei ole virallisia vierailuaikoja, vaan käydä voi jo aamusella tai myöhään illalla. Henkilökunta on usein kiinni hoitotyössä klo 7-10 ja 17-21.

Koskettaresta löytyy viihtyisät oleskelu- ja ruokailutilat, sekä molemmista ryhmäkodeista on mahdollista asukkaan käydä itsenäisesti aidatulla sisäpihalla ulkoilemassa. Koti on varustettu hoitajakutsujärjestelmällä, joka auttaa vastaamaan asukkaiden ja henkilökunnan avuntarpeeseen kaikkina vuorokauden aikoina. Järjestelmään voidaan liittää asukasturvallisuutta tukevia toimintoja. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi kiinteät tunnistimet, jotka välittävät tietoa asukkaan siirtyessä tilasta toiseen (esimerkiksi sängystä wc:hen) sekä exit-sensorit, jotka lähettävät hälytyksen henkilökunnalle, kun asukkaan ovi avataan esimerkiksi yöaikaan.

Asukasvalinnassa tehdään yhteistyötä asukkaan sijoittamista harkitsevan hyvinvointialueen kanssa. Myös palveluseteliä käyttävät asukkaat eri kunnista sekä täysin itsenäisesti maksavat asukkaat voivat tulla asukkaaksi Koskettareen. Hyvinvointialueen Koskettareen ohjaamat asukkaat saavat hyvinvointialueelta kirjallisen päätöksen hoivakotipaikan saamisesta. Asiaksmaksut määräytyvät tuolloin hyvinvointialueen normaalin linjan mukaisesti.

Attendo tekee tiivistä yhteistyötä tilaajan eli hyvinvointialueen, Attendo-kotien asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa sekä yhteistyökumppaneiden kuten viranomaisten, tavarantoimittajien ja oppilaitosten kanssa. Yhteistyö hyvinvointialueen kanssa koskee niin yksittäisten asukkaiden hyvinvointia kuin hoivakodin toiminnan seuranta ja ohjaamista kokonaisuutena.

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

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

## **Teknologiset ratkaisut**

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

Tiloissamme on automaattinen palovarointinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto, liiketunnistimet sekä lääkehuoneessa oleva tallentava kameravalvonta ja kulunvalvonta. Kotimme ulko-ovet ovat sähkölukoilla ajastettuja, joten ne aukeavat klo 8-16 välillä. Ryhmäkohdit ovat puolestaan numerokoodeilla lukittuja. Ovien ollessa lukossa ulko-oven vieressä on puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

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

Asukkaillamme on käytössä Seniortek-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sami Nurmela ,Tel. +358 44 5400 462

sami.nurmela@seniortek.fi Pohjois-Suomi / Northern Finland

Laajakaista 3, D Porras

96400 Rovaniemi, Finland

huolto@seniortek.fi

04577311951

### **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 lääikinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääikinnällisistä laitteista annetussa laissa.

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan fysioterapeutti huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti.

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

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet /kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 33 §) [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta) Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

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

Mari Niemelä (fysioterapeutti) 0417319111  
Marju Utela (sairaanhoitaja) 044 494 1313  
Krista Vuorinen (hoivakodin johtaja) 044 494 1310

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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



# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

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

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

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä, mutta yksikössä on otettu käyttöön myös Hilikka-mobiili, joka tarjoaa mahdollisuuden realiaikaisempaan kirjaamiseen. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seurataan yksikön johtajan toimesta. Mikäli kirjaamisessa havaitaan puutteita, niin niistä keskustellaan viikkopalaverien yhteydessä.

### Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

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

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on 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)

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

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

**Kyllä**

**Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle

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

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Mahdollistaa asukkaalle monipuolisemman ja mielekkäämmän arjen.	Tiivis yhteistyö läheisiin, joka luo asukkaille turvallisuuden tunnetta.	Positiiviten kokemusten valjastaminen ja rakentavan palautteen antaminen
TOIMENPITEET	Asukkaiden aktiviteettien, ulkoiluiden, sekä omahoitajahetkien järjestäminen.	Soitetaan tai ollaan muuten yhteydessä asukkaiden omaisiin 1x kuukaudessa. Kaikista voinnin muutoksista soitetaan läheiselle.	Palautteen antaminen ja vastaanottaminen
AIKATAULU	Vuosi 2024: Seurataan kirjauksia, sekä kuunnellaan asukkaiden kokemuksia	Vuosi 2024	Vuosi 2024
VASTUUTUS	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI	Syksyyn 2024 mennessä asukkaille on järjestetty enemmän tapahtumia ja kuunneltu heidän toiveitaan aktiivisemmin.	Omaiset ovat vaikuttaneet tyytyväisiltä käydessään. He uskaltavat soittaa ja antaa palautetta rohkeasti henkilökunnalle.	Yksikössä on käytetty alkuvuodesta henkilökunnan palautelaatikkoo, joka on kannustanut antamaan ja vastaanottamaan palautetta. Syksyllä 2024 palautelaatikon käyttö on jäänyt vähäisemmäksi, kun palautetta on saatu

			palaveriin spontaanisti. Palautteet on ollut rakentavia, mutta myös kannustavia.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	Tietosuoja ei toteudu kirjallisesti/sanallisesti; Asukkaan tai henkilökunnan arkaluontoinen tieto vuotaa ulkopuolisille. Pienen paikkakunnan haasteet.	Tiedonkulku; Viestit kuten sähköposti ei lähde tai jää lähettämättä. Viestiä ei lueta. Vääristynyt tieto: viesti muuttuu ja oletetaan asioita.	
<b>T</b>	Mahdollinen	Mahdollinen	
<b>S</b>	Yksityistä tietoa valuu ulkopuolisille henkilöille, jotka voivat leimata työntekijän, asukkaan tai yrityksen. Tietovuodot voivat aiheuttaa pitkäaikaista henkistä kärsimystä.	Henkilöstö- ja asukasturvallisuus vaarantuu. Tapaturman riski nousee esimerkiksi tilanteessa, jossa henkilökunta ei ole saanut riittävästi tietoa asukkaasta siirtotilanteisiin tuolista vuoteeseen. Henkilökunta voi rikkoa tilanteessa oman fyysisen hyvinvointinsa.	
<b>R</b>	4	3	
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	VALO: GDPR-perehdytysosio	Seurattava/poikkeamat Hilikka-viestit	

		Palaverit: kehitysideat ja toimet.	
<b>Aikataulu</b>	Vuosittain seurattava	2023-2026	
<b>Vastuhenkilö</b>	Hoivakodin johtaja Henkilökunta	Yksikön johtaja Henkilökunta	
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	2025	2025	
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>	2026	2026	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	Tapaturman vaarat: - Työympäristö -Esineet ja aineet	Fyysinen kuormittuminen: • Työpiste • Työasento • Fyysinen kuormittuminen	Psykososiaalinen kuormittuminen: • Työn sisältö • Organisointi ja toiminta • Työyhteisön sosiaalinen toimivuus
<b>T</b>	Mahdollinen	Mahdollinen	Mahdollinen
<b>S</b>	Työntekijän väliaikainen tai pitkäaikainen vammautuminen tai loukkaantuminen	Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet, loukkaantuminen, henkinen- ja fyysinen kuormittuminen	Työntekijän henkinen uupuminen, fyysinen rasitus, fyysinen vammautuminen /loukkaantuminen, henkilökohtaisen omaisuuden rikkoutuminen, työkyvyn menetys
<b>R</b>	4	4	4
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	- Asianmukainen puhtaanapito ja kiinteistöhuolto; koulutettu henkilökunta. -Tavaroiden järjestäminen niin, että se tukee toimintaa mm. työvaatteet, hoitotarvikkeet, asukkaiden huoneiden kaapistot jne. -Korkeat kuormat puretaan aina vähintään	-Kinestetiikan koulutukset ja sen jalkauttaminen. -Fysioterapeutin antama tuki arjessa mm. siirtotilanteiden ohjeistaminen. -Käyttämättömien apuvälineiden poisto erilliseen huoneeseen. -Fysioterapeutti varmistaa apuvälineiden kunnon ja tilaa huollot. -Työnkuvien	-Säännölliset palaverikäytänteet 1xviikko -Palaverissa käsitellään tilaajan ja työnantajan odotuksia työstä, sekä keskustellaan säännöllisesti, mitä hyvä hoitotyö pitää sisällään mm. ASKO kvartaalikeskustelut. -Kinestetiikan koulutus ja jalkautus: mitä hyvä

	<p>kahden työntekijän voimin.</p> <p>-Yksikköön tilataan vain turvaneuloja</p> <p>-Tarkastetaan keittiön välineet ja niiden toimivuus.</p>	<p>selkeyttäminen ja moniammatillisen työyhteisön hyödyntäminen.</p> <p>-Palaverikäytännöt: toimivien tapojen hyödyntäminen /jakaminen muulle yhteisölle.</p> <p>-Tavaroiden järjestäminen työtä helpottavasta näkökulmasta.</p>	<p>kohtaaminen tarkoittaa ja mitä on asiakaslähtöistä työskentelyä.</p> <p>-Johtaja seuraa, että palaverimuistiot tulevat Hilkassa kuitatuksi ja tarvittaessa teettää anonyymeja kyselyitä, jotta jokaisen ääni tulee palaverissa kuulluksi. Palaverimuistiot tulostetaan kahvihuoneeseen.</p> <p>-Työnkuvien läpikäynti 2x vuodessa.</p> <p>-Yhteinen henkilökunnan tekeminen, jonka pyrkimys on ryhmyttää ja kaventaa ikäeron tuomaa kuilua yhteisössä.</p> <p>-Annetaan lääkeluvalliselle rauha jakaa lääkkeitä.</p> <p>-Ei häiritä keskeneräistä hoitotyötä, mikäli asia voi odottaa.</p>
<b>Aikataulu</b>	2023-2024	2023-2024	2023-2025
<b>Vastuuhenkilö</b>	<p>Yksikön johtaja</p> <p>Henkilökunta</p> <p>L&amp;T</p> <p>SOL</p>	<p>Yksikön johtaja</p> <p>Henkilökunta</p> <p>Fysioterapeutti</p>	<p>Hoivakodin johtaja</p> <p>Henkilökunta</p> <p>Ulkoinen kouluttaja</p>
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	2025	2024	2024
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>	2026	2025	2025

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-	Q2-
<b>Asiakastytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	NPS- 6
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	NPS - 58
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset)</b> (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
<b>Sisäinen auditointi</b>		15.10.2024	
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>			
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	95%		

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

<b>Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
<b>Sisäinen auditointi</b>			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>			
<b>Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus</b>	<b>95%</b>		

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

**Paikka ja päiväys**

4.11.2024

**Allekirjoitus**

Krista Vuorinen