

Attendo

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aurio Hoiva Oy/Attendo kotihoito Päijät-Häme

Y-tunnus 3086747-3

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Lahti ja Orimattila

Attendo-kotihoidon yksikkö

Nimi Attendo kotihoito Päijät-Häme

Katuosoite Niemenkatu 73

Postinumero 15140

Postitoimipaikka Lahti

Esihenkilö Mirva Jokinen, Yksikön johtaja

Puhelin 0504314459

Sähköposti mirva.jokinen@attendo.fi

Terveystenhuollonpalveluista vastaava johtaja

Nimi Venla Vehniäinen, tiimiesihenkilö, sairaanhoitaja

Katuosoite Niemenkatu 73

Postinumero 15140

Postitoimipaikka Lahti

Puhelin 0447560459

Sähköposti venla.vehniainen@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikääntyneiden kotihoito

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

20.3.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy. Aurio Hoiva maksaa asiakkaiden annosjakelun Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakkaille Attendon sopimuksen mukaisesti. Lääkkeet asiakas kustantaa itse.
 - Etähoivapalvelut: Suvanto care Oy
 - Hygienia- ja toimistotarvikkeet hoitajien käyttöön: Pamark Business Oy
 - Yhtiön autojen huolto: Vianor Oy
 - Lääke- ja avainhuoneen kameravalvonta: Securitas Oy
 - Turvapuhelimet asiakkaille tulee Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kautta, turvapuhelinpalvelut Tunstall Oy.
 - Samoin tarvittavat apuvälineet ja tukipalvelut asiakkaalle hoitaa Päijät-Hämeen hyvinvointialue tai asiakas itse ja omaiset.
 - Toimistokiinteistöjen huollot kiinteistöjen oman kiinteistöhuollon kautta. Huoltopyyntö voi tehdä jokainen työntekijä sähköisen BEM- huoltokirjan kautta. Lomakkeeseen pääsee www.lahdentiedepuisto.fi -sivuston päänavigaatiosta.
 - Työvaatteet henkilökunta pesee itse, tai kiinteistön tiloissa on yrityksen oma pesukone
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

Mirva Jokinen, Yksikön johtaja, Attendo kotihoito Päijät-Häme
0504314459
mirva.jokinen@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Kotihoidon ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön omilla nettisivuilla sekä toimiston ilmoitustaululla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

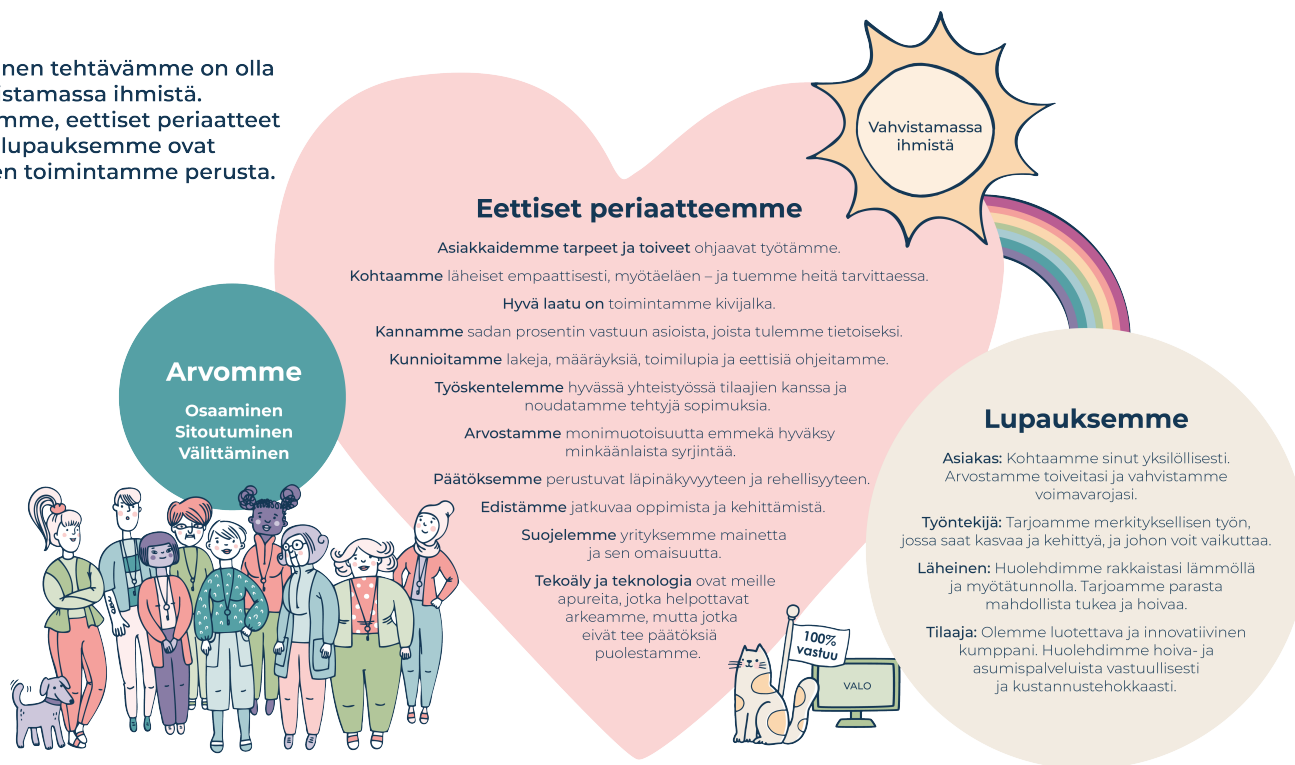
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Toiminta-ajatuksemme

Kotihoitomme toiminta-ajatuksena on tarjota hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista laadukasta, asiakaslähtöistä ja ammattitaitoista hoitoa kotona asuville vanhuksille huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Palvelujamme tuotetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueella Lahdessa ja Orimattilassa. Palvelulupauksemme on ylläpitää ja tukea asiakkaiden toimintakykyä sekä kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin: Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Sote-valvontalaki 741/2023, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Asiakastietolaki 703/2023, Vanhuspalvelulaki 980/2012, Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 sekä Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010.

Tehtävänäamme kotihoidossa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemus hyvä elämänlaatu. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan, sekä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin RAISoft- järjestelmällä.

Otamme uudet asiakkaat vastaan asiakkuuden piiriin saman päivän aikana tai sovitusti muutaman päivän kuluessa. Jo palvelujen piirissä poissaolojaksolla olleet asiakkaat esimerkiksi sairaalasta kotiutuessa huolehdimme niin arkena kuin viikonloppunakin takaisin palveluihin tarvittavilla käyntiajoilla- ja muutoksilla.

Palveluiden toteuttamissuunnitelma (PATO) laaditaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa huomioiden hänen voimavaransa, tarpeensa ja toiveensa. Suunnitelmaan eritellään asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hoidon tavoitteet ja auttamismenetelmät, joilla tavoitteeseen päästään. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelutarpeenarviointikäynnillä asiakasohjaajat määrittävät asiakkaan hoidon tarpeen ja tekevät siitä kirjallisen suunnitelman. Tässä otetaan huomioon mahdolliset palvelusopimukset. Tähän suunnitelmaan asiakkaan omahoitaja tarkentaa asiakkaan tarpeita sekä toiveita. Lähtökohtana on, että

asiakkaat saavat elää mahdollisimman pitkään omassa kodissaan turvallisesti ja tyytyväisinä omannäköistä elämää.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet



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

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

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

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

Arvot ohjaavat yksikössämme käytännön työtä, auttavat toteuttamaan visiotamme ja ohjaavat kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme ja asiakkaisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä edistävä hoitotyö, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua itseä koskeviin päätöksiin ja hoivaan, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuun parannetaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa arvojen ja hyvän palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen.

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

Attendon kotihoidossa toimii nimetyt arvovalmentajat (ASKO), joiden tehtävänä on yhdessä yksikönjohtajien kanssa arvojen jalkauttaminen kotihoidon arkeen. Arvovalmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Arvovalmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

Lisäksi arvovalmentajien työnkuvaan kuuluu läheisten kanssa yhteydenpidon vahvistaminen ja omahoitajien ohjaaminen läheisyhteistyössä.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 07.06.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 07.06.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Henkilöstöön liittyviä riskejä ovat uusien työntekijöiden puutteellinen perehdytys, yksin työskentely, vuorotyön aiheuttamat väsymisongelmat, huono ergonomia ja infektiot.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat puutteellinen perehdytys toimintapoihin, epäselvät vastuut lääkehoidossa, tilojen hygienian puutteellinen taso, lääkkeiden säilyttäminen turvallisesti asiakkaiden kotona, lääkkeiden kuljettamiseen liittyvät haasteet apteekin, toimiston ja asiakkaan kodin välillä, sekä lääkevirheet ja huolimaton lääkekulutuksen seuranta.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Tietosuojaan liittyviä riskejä ovat asiakkaiden henkilötietojen huolimaton käsittely. Liikkuvan työn luonteen vuoksi tietosuojaan kiinnitettävä erityistä huomiota liikkeessä asiakkaalta toiselle. Tietosuoja-asioiden vastuuhenkilö on yksikön johtaja.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Palvelujentuottamiseen liittyviä riskejä ovat henkilöstömitoituksen optimoiminen oikeaksi asiakasmäärän ja asiakkaille myönnettyjen palveluiden tuntimäärän mukaan. Riskinä mahdollisen henkilöstöresurssin riittämättömyys, ja henkilöstön jakautuminen eri vuoroihin epätasaisesti.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Toimistotiloissa riskit liittyvät kulunvalvontaan, eli sähköisen lukituksen mahdollisiin haasteisiin, sekä usean eri alojen toimijan toimistokeskittymä samassa rakennuksessa: yhteisiin käyttötiloihin liittyvät riskit.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Kotihoidon itsenäisen työn -luonteen vuoksi kirjaamisen ja viestinnän merkitys korostuu. Asiakasasioiden kirjaaminen asiakastietojärjestelmä Hilikkaan pitää tapahtua reaaliajassa, sekä keskenään asiasta tietoa pitää siirtää seuraavalle tehtävänkuvauksiin tarkasti kirjatun. Asiakasasioiden akuuteissa asioissa viestintä tiimin sairaanhoitajalle korostuu. Tässä käytössä on asiakastietojärjestelmän tietosuojallinen muistilappujärjestelmä, jolla tieto kulkeutuu suoraan tiimin sairaanhoitajalle tai työsuunnitteluun.

Lisäksi tiedonkulkuun liittyvät haasteet liittyvät asioiden tiedottamiseen: Tiedotus-ryhmä teamsissa, sekä tiimipalaverien muistiot ovat erittäin kriittisessä asemassa siirtämään tietoa vuorotyössä jokaiselle työntekijälle.

Tiedonkulun riskeinä on tiedon huono jakaminen työyhteisössä, viestien runsaus tai lukematta jättäminen.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Kotihoidon liikkuvassa työssä autoon liittyvät riskit on isossa osassa työtä. Auton huollot ja renkaiden vaihdot vuodenajan mukaan hoidettava aikataulun mukaisesti.

Puhelin työvälineenä työntekijöillä liikkuvassa työssä: esimerkiksi puhelimen katoaminen tai rikkoutuminen. Samoin tietokoneisiin ja sähkölaitteisiin liittyvät riskit toimistotyössä.

Kotihoidossa asiakaskäynneillä työskennellään pääosin asiakkaiden kotona ja asiakkaiden välineillä.

Fyysiset vaarat:

Kotihoidon työn liikkuvan luonteen vuoksi fyysisiä riskejä vaaroille on useita: Esimerkiksi liikenteen vaarat, liukastumiset, kaatumiset, kuumalla kelillä työskentely, asiakkaiden asuntojen siivottomuus, ergonomia asiakkailta, autojen siisteys ja kunnossapito ja yksintyöskentely. Tavoitteena minimoida fyysisiin vaaroihin liittyvät riskit.

Infektioriskit:

Kotihoidossa infektioihin liittyvät riskit liittyvät asiakkaiden asuntojen siivottomuuteen, puutteelliseen välineiden puhdistamiseen ja kontakteihin asiakkailta sekä toimistolla.

Ruokahygienia:

Kotihoidossa ruokahygieniaa ylläpidetään asiakkaiden omissa kodeissa. Työntekijöiden tehtävänä on asiakaskäynneillä huolehdittava mahdollisuuksien mukaan asiakkaan keittiön siisteydestä sekä yhdessä asiakkaan kanssa ruokien säilyvyydestä.

Kemialliset riskit:

Jokaisella asiakkaalla säilytetään asiakkaan omia pesuaineita omissa tiloissa. Kemiallinen riski pieni.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Asiakkaiden yksityisyyden suoja voi vaarantua, jos tietoja käsitellään huolimattomasti tai väärin. Henkilökunnan vaitiolovelvollisuuden rikkominen voi johtaa asiakkaiden tietojen leviämiseen. Kotihoidon liikkuvan työn- luonteen vuoksi kiinnitettävä huomiota erityisesti puhelimesta puhuessa toimiston ulkopuolella tai toisten asiakkaiden asioiden käsittelyä toisilla asiakkailta vältettävä. Myös sosiaalisen median riskit huomioitava: Asiakkaiden kuvia tai tietoja ei saa julkaista ilman asiakkaan erillistä kirjallista suostumustaan.

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta on kuvattu kodin omavalvontasuunnitelmassa. Ohje ja lomakepohja löytyvät myös intrasta ja Valosta.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asiakasta 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, esihenkilön on **ilmoitettava asiasta** hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä
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 yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tee itse tai tehkää yhdessä epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon

Henkilökunnan keinot raportoida asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat

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

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

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

Asiakkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit:

- kasvokkain keskustellen hoitajien kanssa
- omahoitajalle, tiimin sairaanhoitajalle tai yksikön johtajalle soittamalla tai sähköpostitse tai kirjeitse
- puhelimitse asiakaspalveluun
- läheisten illoissa
- verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) kautta
- vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta.

Jos asiakas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä potilasasiavastaavaan. Lisäksi epäkohdat liittyen Päijät-Hämeen hyvinvointialueen myöntämiin palveluihin voi palautteen soittaa suoraan tilaajalle esimerkiksi asiakasohjaukseen omalle työntekijälle tai tehdä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Internet-sivujen kautta sosiaalipalveluja koskevan muistutuksen hyvinvointialueelle (<https://paijatha.fi/wp-content/uploads/2025/02/Sosiaalipalveluja-koskeva-muistutus.pdf>).

Poikkeamat käsitellään tilanteen vaatimalla tavalla. Palautteeseen vastataan mahdollisimman pian tiimiesihenkilöiden, tiiminvetäjien tai yksikön johtajan toimesta. Selvitetään välittömästi poikkeamatilanne, tilanteen aiheuttaneet ja siihen vaikuttaneet seikat sekä korjataan poikkeama mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi laaditaan tarvittaessa hoitajille jatko-ohjeistus mahdollisia vastaavia tilanteita varten. Alla lueteltu poikkeaminen käsittelyn toimintamalli.

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi

- Jokainen kotihoidon työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraportin IMS- järjestelmään, joka löytyy työntekijän puhelimesta ja toimiston tietokoneelta
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen annetaan perehdytyksessä ja kirjallinen ohje löytyy toimistolta ja/tai Teams kanavalta. Neuvoa saa myös työyhteisöltä ja esihenkilöltä.
- Kotihoidon laatukoordinaattori, tiimin sairaanhoitaja (lääkepoikkeamat) ja esihenkilö poikkeamasta riippuen käy läpi ja hyväksyy kirjatut poikkeamat IMS-järjestelmässä
- Seuraamme poikkeamia yksikössämme kokoaikaisesti. Kokoamme yhteen tapahtuneet poikkeamat kuukausitasolla ja käsittelemme palaverissa toimintamallit. Reaaliaikaisesti puutumme vakaviin poikkeamiin jotka vaativat nopean puuttumisen, ne käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Kotihoidon aluekokouksessa esihenkilöiden kesken käsitellään kvartaaleittain koko kotihoidon poikkeamat.
- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotihoidon kuukausipalaverimuistioon. Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotihoidon kuukausipalaverissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille kotihoidon yksiköille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.
- Vakavista poikkeamista ilmoitetaan myös tilaajalle.
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain toimintakertomuksessa, jos näin vaaditaan

Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

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

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan Teams-kanavan tiedotus-ryhmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä lisäksi yksikkömme tiimi- viikko- ja kuukausipalavereissa, jotka dokumentoidaan.
- Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu jakamalla erillinen tiedote asiakkaille kotiin tai soittamalla vastaajana olevan asiakkaan kanssa. tarvittaessa voidaan järjestää myös tapaaminen asiakkaan kotona.
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan viestein, sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

RAI-arviointiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä. (RAISoftista löytyy tunniste OMAVALVONTA ja RAI (iRAI HC), jonka alta löytyvät analyysit, joita voi hyödyntää). Asiakkaistamme 93% on osallistuneet RAI-arviointiin. Asiakkaan läheisistä RAI-arviointiin on osallistunut 20%. Arvioinnin yhteydessä asiakkaiden omat tavoitteet palvelulle on kartoitettu xx %:lla asiakkaalla.

Muita asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI (painoindeksi), paino, BRADEN (painehaavariski-arviointi), GDS (geriatriinen depressioasteikko), FROP (kaatumisen riskiarviointi kotona asuville), SPPB (fyysisen suorituskäyvyn testistö) ja muita asiakkaalle soveltuvia ja hyvinvointialueen kanssa sovitteja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä. Toteuttamissuunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja tai muu nimetty hoitaja. Toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta valvoo tiiminvetäjät yhdessä kotihoidon esihenkilön kanssa. Suunnitelma päivitetään 6 kk:n välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteutusta sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin. Asiakkaalla voi olla Päijät-Hämeen hyvinvointialueen puolesta olla myös käytössä fysioterapeutin kuntoutussuunnitelma, suunhoitosuunnitelma tai esimerkiksi ravitsemussuunnitelma. Näitä seurataan tarvittaessa yhteistyössä sidosryhmien kanssa.

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

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

Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteuttamissuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

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

Omahoitajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta muulle henkilökunnalle muun muassa oman tiimin Teams-viestiryhmää hyödyntämällä sekä tiimien henkilöstöpalaverissa. Henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä (Hilkka).

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Yksikkömme henkilökunta tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Palveluntuottamisen asiakkaalle on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen. Arvioimme myös säännöllisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen. Asiakasta voidaan kotihoidossa neuvoa ja ohjata, mutta kotihoidon asiakas tai hänelle nimetty edunvalvoja (hänelle annetuin valtuuksin) tekee päätökset itseään koskevista asioista. Tämän varmistaminen on yksikön johtajien ja tiiminvetäjien tehtävä, mutta myös jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla asiakaskohtaamisissa.

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Menettelyohje: "Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista"). Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen on velvollisuus puuttua ja siitä ilmoitetaan

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen: annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito: kirjaamme asiakkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asiakkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asiakkaan suunnitelmaa ja arkea

- Muistisairausoireet: kirjaamme asiakkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen

- Liikkuminen: kirjaamme, mitä apuvälineitä asiakas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti: miten asiakas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asiakkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen käyttö).

- Puhtaus ja pukeutuminen: kirjaamme asiakkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin

- Syöminen ja juominen: kirjaamme asiakkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne

- Sosiaalisuus: kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asiakas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asiakas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan

- Mielihyvän/-pahan kokeminen: kirjaamme, mitkä asiat tuovat asiakkaalle mielihyvää/-pahaa, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat

- Ulkoilu ja aktiviteetit: kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen

toiminnan suhteen

- Nukkuminen: kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuvaamme asiakkaan oma vuorokausirytm, huomioidaan turvallisuus ja toiveet.
- Lääkehoito: huomioimme, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asiakkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista
- Asiointi ja palvelut: kirjaamme asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, kauppa hankinnat, minkälaista apua asiakas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen. Miten asiakkaan lääkäri, apteekki, kodinhoito, pyykinhuolto, siivous jne.
- Kuolema: kirjaamme asiakkaan toiveet ja tarpeet. Esim. mitä asiakas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa

Kotihoidossa ei ole rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle, yleisesti asiakaskohtaamisissa tai läheistenilloissa, puhelimitse /sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa puhelimitse. Saatu palaute kirjataan IMS-järjestelmään, käsitellään yksikön tiimi- ja kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa ja läheisten kanssa läheistenilloissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

NPS 48, vastaajamäärä 28, Q4/2025

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS 16, vastaajamäärä 25, Q4/2025

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Katja Raita, tulosaluejohtaja, ikääntyneiden asiakasohjaus, kirjaamo@pajatha.fi, p. 044 482 5309

Kotihoidon esihenkilö:

Mirva Jokinen, mirva.jokinen@attendo.fi, 0504314459

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

asiakasvastaavat@pajatha.fi, p. 03 859 2504, ma, ti ja to 9-12 ja ke 9-15

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 505 3000 www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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

- Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): Asiakkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä ja arkisissa toiminnoissa kuten arjen hyötyliikunnassa, pukeutumisessa ja itsestä huolehtimisessa, sekä mahdollisesti ulkoilussa. Ulkoilu mahdollistetaan yksityispalveluna ja silloin, jos palvelunmyöntämisessä se on huomioitu. Ulkoilua toteutetaan myös silloin, jos asiakkaalle myönnetyn palveluajan puitteissa se mahdollistuu. Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan, mikäli se on asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa palvelua myönnettäessä huomioitu säännöllisesti, tilapäisesti Päijät-Hämeen HVA:een ikääntyneiden palveluiden kotikuntoutustiimin toimesta tai mikäli asiakas ostaa sitä yksityispalveluna.

Attendo kotihoidon asiakkailla on myös mahdollisuus ostaa ulkoiluun, harrastamiseen tai esim. lyhyitä matkoja varten yksityisesti avustajan palvelua.

- Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: (kognitio, elämänhallinta, psyykkinen hyvinvointi). Asiakkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. kartoitetaan asiakkuuden alkaessa ja kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Psyykkistä toimintakykyä seurataan päivittäin käynneillä sekä Rai-arviointia tehdessä ja tarvittaessa huolen herätessä kartoitetaan asiakkaan psyykkistä vointia geriatrisen depressioasteikon (GDS) avulla.

- Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus). Asiakkaita kannustetaan, ohjataan ja avustetaan tarpeen/mahdollisuuksien mukaan yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen. Esimerkiksi kannustetaan asiakasta mahdollisen senioritalon kerhotoimintaan mukaan tai haetaan asiakkaalle Lahden lähimmäispalvelun ystäväpalvelusta asiakkaalle seuraa.

- Kognitiivinen toimintakyky: Asiakkaalle myönnettyjen palveluaikojen ja palvelujen toteuttamissuunnitelman puitteissa huomioidaan asiakkaan kognitiiviset toiminnot. Käynneillä osallistetaan asiakasta päivittäiseen tekemiseen mahdollisimman omatoimisesta sekä haastetaan asiakasta pohtimaan arjen tavallisia ongelmatilanteita itse, sekä käyntiajan salliessa voidaan tukea asiakasta oman mieliharrastuksen pariin, esimerkiksi täyttämällä asiakkaan kanssa ristikkoo ruokailutilanteen lomassa. Lisäksi kotihoidon henkilökunta voi auttaa asiakasta pitämään yhteyttä läheisiin säännöllisesti mikäli asiakas tarvitsee tukea yhteydenpitoon.

- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, haavahoidot jne.) jaksotetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan päivän kulkuun sopivaksi.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteumista sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omaha-ohjauksen tiiminvetäjien kanssa arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja Rai-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita. (RAI-sofista löytyy tunnistetut OMAVALVONTA ja RAI (iRAI HC) jonka alta löytyy laatuanalyysit joita voidaan hyödyntää palvelun sisällön omavalvonnassa). Asiakkaan voinnin muutoksista ja tavoitteiden muuttumisesta tiedotetaan oman tiimin Teams-kanavalla ja tiimipalaverissa.

Ravitseminen

Mikäli asiakkaan ravitsemuksen vastuu on kotihoidolla, suunnitellaan asiakkaan kotiin tilattavat/toimitettavat ruokatarpeet kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset ja mieltymykset.

Henkilökunnan tukena on yksikön ravitsemusvastaava, joka seuraa, valvoo ja kehittää ravitsemuksen toteutumista yksikössä yhteistyössä Rai-vastaavan ja muun henkilöstön kanssa. Tarvittaessa hyödynnetään Päijät-Hämeen HVA:een ravitsemusterapeutteja asiakkaan ravitsemuksen suunnittelussa sekä henkilökunnan ravitsemusosaamisen päivittäisessä.

Palvelun toteuttamissuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asiakasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm.

erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Kauppatilaukset tehdään mahdollisuuksien mukaan monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakasta kuunnellen. Ravitsemuksen tilaa ja toteutumista arvioidaan vähintään puolivuositain RAI-arvioinnin yhteydessä sekä tarvittaessa MNA mittaroinnilla. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista, mikäli se on asiakkaan toive.

Asiakkaiden ns. yöpaasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen. Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin.

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

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniasuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön johtajan toimesta.

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Sairaanhoidopiirissä hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilöstö käyttää työvaatteita. Tarvittaessa koko henkilöstö käyttää suojavaatteita. Hoitotilanteissa käytetään kertakäyttökäsineitä sekä desinfiomisvälineitä hygieniohjeistuksen mukaisesti.

Tartuntatautilanteissa hyvä käsihygienia ja hoitajien tarvittaessa hoitajien asianmukainen suojautuminen asiakkaan kotona.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Sairaanhoitaja tai lähihoitaja huolehtii tarvittaessa vaippalähteen teon. Tien palveluun. Yksikössä on nimetty vaippavastaavat, joka on vastuussa asiakkaiden vaippatilauksista ja läheteistä.

Avustamme asiakasta järjestämään kodin säännöllisen siivouksen, mikäli asiakas on siihen suostuvainen ja taloudellinen tilanne sen sallii ja tarvitsee siihen tukea. Kotikäynneillä huolehdimme myös asiakkaan kodin yleissiisteydestä mm. pöytätaidojen puhtaus, astioiden tiskaus, wc:n siisteys sekä roskien vienti ja lajittelu. Riskijätteet pakataan, hävitetään asianmukaisesti.

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

Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytännöt

Hoitohenkilökunta siistii asiakkaiden koteja kaikilla käynneillä, huolehtien erityisesti keittiön, kylpyhuoneen ja makuuhuoneen siisteydestä. Jos asiakas tai hänen omaisensa ei ole kykeneväinen huolehtimaan säännöllisestä kodinsiivouksesta, autamme järjestämään siivouksen toiselta palveluntuottajalta. Asiakas valitsee palveluntuottajan itse.

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

Pyykkihuolto: Hoitajat avustavat asiakkaita pyykkihuollossa sopimuksen mukaan joko asiakkaan kotona, taloyhtiön pyykkituvassa tai pesulassa, jos asiakas tai asiakkaan läheiset näin toivovat.

Toimistotilojen siivouksesta vastaa sekä Lahden että Orimattilan toimistotilojen osalta Siivous Tmi Kannistola 044-9895986

Sekä sosiaalitulojen siisteydestä Lahdessa Lahden Tiedepuiston hankkimat siivouspalvelut.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Mirva Jokinen, mirva.jokinen@attendo.fi, 0504314459

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektio-tilanteesta riippumatta. Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla kotihoidon toimiston säännöllisestä ja asianmukaisesta siivouksesta ja siivoustyön laadunvalvonnasta.

Avainasemassa ovat: työntekijän henkilökohtainen hygienia sekä siistit ja asianmukaiset työvaatteet. Toimistollamme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita. Lisäksi jokaisen hoitajan työtarvikelaukusta löytyy asianmukaiset ja tarvittavat hygieniavälineet.

Tavanomaiset varotoimet

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
- 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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoito:

Hoitajat huolehtivat käynneillä asiakkaiden suun puhtaudesta ohjaamalla tai auttamalla. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaan hammashoidon tarvetta ja avustaa tarvittaessa ajanvarauksessa. Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystieteiden hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä asiakkaan oman toiveen ja tarpeen mukaisesti.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Päijät-Hämeen HVA:een hankkima kotihoidon vastuulääkäripalvelu, jonka tuottaa Pihlajalinna Oy, asiakkaan oma sotekeskus tai yksityinen lääkäriasema, asiakkaan toiveen mukaan. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluna tuottamat lääkäripalvelut käyvät asiakkaan kotona ensikäynnillä hoidon aloituksesta 3kk sisään ja tämän jälkeen tarvittaessa. Säännöllistä vuosikontrollia ei sopimuksen mukaan ole. Tarvittavat lääkärin konsultaatiot onnistuvat viikoittain lääkärin puhelinkierrolla. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotihoidossa Attendo kotihoito Päijät-Hämeessä toimii 4 tiiminvetäjää sekä kenttätöissä sairaanhoitajia.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellisestä sairaanhoidosta, jota kotihoito ei voi toteuttaa, vastaa alueen sotekeskusten päivystykset, eli Lahden sotekeskuksen kiirevastaanotto sekä Päijät-Hämeen keskussairaalan Akuutti24. Kiireellisissä tilanteissa konsultaatiota voidaan kysyä asiakkaan vastuulääkäriltä tai takapäivystäjää virka-aikana. Arki-

iltaisin voidaan hyödyntää Päijät-Soten oman kotihoidon lääkäripäivystystä. Muina aikoina käytössä on Päivystysavun viranomaisnumero. Hätätilanteissa asiakas lähetetään kiireelliseen sairaanhoitoon taksilla tai ambulanssilla. Niin kiireellisen, kuin kiireettömänkin sairaanhoidon järjestämisestä vastaavat usein tiiminvetäjä, sairaanhoitaja ja/tai lähihoitaja. Lääkäreitä konsultoidessa lääkäri kirjoittaa lähetteen Life care-järjestelmään. Asiakkaan mukaan laitetaan päivystykseen lähettäessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ensihoidon lähete, mihin kirjataan asiakkaan toimintakyvystä ja oireista ja lääkityksestä.

Äkillinen kuolemantapaus:

Attendo kotihoidossa toimitaan Päijät-Hämeen HVA:een laatiman ohjeen mukaan (kotihoito ohje, mikä löytyy Ohjeet ja lomakkeet Teams-kanavalta). Äkillisissä kuolemantapauksissa soitetään hätänumeroon 112 ja toimitaan sieltä saadun ohjeen mukaan. Tällaisissa tapauksissa paikalle tulee usein poliisi toteamaan tilanteen. Kuolemantapauksesta keskustellaan yhdessä viikkopalaverissa tai tiimien omissa tiimipalaverissa. Tarvittaessa voidaan järjestää henkilökunnalle debriefing yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, jos tilanne sitä vaatii. Asiasta ilmoitetaan myös yksikön johtajalle virka-aikaan.

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

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistettäminen ja seuranta

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat säännöllisesti asiakkaiden terveydentilaa. Yhdessä vastuulääkärin kanssa suunnitellamme ja toteutamme asiakkaiden pitkäaikaissairaiden asiakkaiden säännöllistä terveyden edistämistä ja seurantaa. Vastuulääkäri tapaa asiakkaita asiakkuuden alkaessa 3kk sisällä, sekä asiakkaan tarpeen mukaan mahdollisesti kerran vuodessa kun tarve vaatii. Vastuulääkärin ja tiiminvetäjän väliset puhelinkierrot ovat kolme kertaa viikossa. Tiimivetäjä seuraa asiakkaiden vointia kotikäynneillä sekä hoidon toteutumista kirjauksien perusteella. Tiiminvetäjä yhdessä omahoitajan kanssa laatii asiakkaalla tehtäviin toimenpiteisiin yksilöllisen terveyden seurannan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan, esimerkiksi verenpaine, paino, lämpö ja laboratoriokokeet. Lääkitystä ja asiakkaan vointia arvioidaan jatkuvasti asiakaskäynneillä lähihoitajien toimesta, sekä sairaanhoitaja seuraa ja kertoo tarvittaessa lääkärille voinnin muutoksista, tai lääkehoidon tarkastelun tarpeesta. Tiiminvetäjä seuraa tarvittaessa myös asiakaskäyntien kirjauksia ja pyytää hoitajilta tarkempaa voinnin seurantaa. Tiiminvetäjä ohjaa asiakkaita tarvittavien palveluiden piiriin, esim. kotikuntoutus.

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Tiimiesihenkilö Venla Vehniäinen, venla.vehniainen@attendo.fi, 0447560459

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaiden lääkäripalveluiden vastuu MediMatkat Oy:lla Päijät-Hämeen HVA:n ostopalvelusopimuksen mukaisesti.

Yksityisille asiakkaille meillä ei ole tarjolla lääkäripalveluja. Voimme tarvittaessa avustaa asiakasta varaamaan lääkäriaikaa näin halutessaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on yksikön esihenkilöllä ja lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkehoitolupaan kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa. Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä sekä toimiston yhteisissä tiloissa seinällä sekä Ohjeet ja lomakkeet Teams-kanavalla.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 26.8.2024

Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa

Venla Vehniäinen, tiimiesihenkilö, sairaanhoitaja AMK
venla.vehniainen@attendo.fi, 0447560459

Rajattu lääkevarasto

Yksikössämme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yksityisenä kotihoidon palveluntuottajana teemme yhteistyötä monipuolisesti sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen eri toimialojen että erilaisten yksityisten palveluntuottajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioidessa tms. kodin ulkopuolella, on asiakkaan mahdollista ostaa yksityis palveluna saattaja mukaan. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon tiedonkulku varmistetaan läheteellä (lääkärin lähete Life caressa tai paperinen Päijät-Hämeen ensihoidon lähete) ja/tai tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Asiakkaan palveluntarve arvioidaan yhteistyössä Ikääntyneiden asiakasohjauksen kanssa. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen toimialueista teemme yhteistyötä mm. ikääntyneiden asiakasohjauksen, omaishoidon, kotikuntoutus- ja kotiutustiimin, palliatiivisen kotisairaalan, kuntoutussairaala Jalmarin, ensivastevyksikön ja akuutin, apuvälinekeskuksen, hoitotarvikejakelun, Rai-arvioinneista vastaavan henkilön, ravitsemusterapeutin ja haavanhoitajan kanssa. Esimerkiksi asiakkaalle tilataan tarvittaessa kotikuntoutuksen palveluita apuvälineiden tarpeesta toimintakyvyn ylläpitämiseen.

Asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan lääkäripalvelut. Vuoden 2026 alusta lääkäripalvelut siirtyvät ostopalveluasiakkaiden osalta Harjun terveyteen. Laboratorionäytteiden osalta teemme yhteistyötä Fimlabin kanssa ja turvapuhelimien osalta Tunstallin kanssa hyvinvointialueen kautta. Lisäksi etäkäyntejä varten meillä on sopimus Suvanto caren kanssa.

Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan myös mm. eri ateriapalveluja tuottavien yksiköiden kanssa, Lahden kauppapalvelun, digi- ja väestötietoviraston, eri palveluasumisen yksiköiden, kolmannen sektorin toimijoiden (esim. ystäväpalvelu ja Päijät-Hämeen omaishoidon yhdistys), Attendon sopimusapteekin (Helmi-apteekki) ja annosjakelutoimittajien kanssa, taksipalvelujen sekä mahdollisten asiakkaiden siivouspalveluja tuottavien toimijoiden kanssa. Tarvittaessa olemme myös yhteydessä asiakkaan isännöitsijään, kelaan tai esimerkiksi poliisiin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Asiakasturvallisuudesta asiakkaan kotona varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien (mm. ovihäly, liesivahti), laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä johtajan jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti ensiapukoulutuksia.

Yksikössämme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Osana

asiakasturvallisuuden varmistamista on yksikössämme tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Attendo kotihoidon työsuojeluvaltuutettu Kristiina Bäckman, kristiina.backman@attendo.fi, 041-7320652

Attendo kotihoito Päijät-Häme pelastussuunnitelma päivitetty: 15.4.2024 sekä Orimattilan että Lahden osalta Lahden tiedepuisto pelastussuunnitelma 12.11.2025/ Hannu Lievonen 050-9119790
Orimattilan toimisto: Wanha Amis pelastussuunnitelma 25.8.2023/ Heikki Westman 050-3503306
Toimistotiloissa poistumisharjoitus on tehty Lahden Tiedepuistossa: 29.10.2025

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

- Kotihoidon esihenkilö on Mirva Jokinen, geronomi amk, johtamisen- ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto, mirva.jokinen@attendo.fi, 0504314459
- Kotihoidon yksikön luvassa on 250 asiakasta

Hoivahenkilöstö:

- 4 tiimivastaavaa sairaanhoitajaa
- 35 vakituista lähihoitajaa
- 3 hoiva-avustajaa
- 38 keikkaluonteista lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Kotihoidon yksikössä on avustavaa henkilökuntaa, ei osallistu hoivatyöhön

- 2 saattajaa

Lisäksi yksikössämme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin työntekijöitä -keskimääräinen aamun ja illan henkilöstön määrä:

- Kotihoidon esihenkilö klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiimiesihenkilö klo 8-15.40 (koko työaika hallintoa)
- Tiimiesihenkilö 8-15.40 (välitönhoitotyö 50% työajasta ja 50% hallintoa)
- Työsuunnittelija, lähihoitaja klo 6-13.40 (välitön hoitotyö 30% työajasta ja 70% toimistotyötä)
- Työsuunnittelija, lähihoitaja klo 13- 20.40 (välitön hoitotyö 30% työajasta ja 70% toimistotyötä)
- Sairaanhoitajia 5 klo 8–15.40 (välitönhoitotyö 40% työajasta ja 60% toimistotyötä)
- Hoitajia 13, klo 6.30–14.40 (välitönhoitotyö)
- Hoitajia 9 klo 14.30 –22 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin ja pyhinä työntekijöitä -keskimääräinen aamun ja illan henkilöstön määrä:

- Työsuunnittelija, lähihoitaja klo 6-13.40 (välitön hoitotyö 30% työajasta ja 70% toimistotyötä)
- Hoitajia 13, klo 6.30–14.40 (välitönhoitotyö)
- Hoitajia 9 klo 14.30 –22 (välitönhoitotyö)

Yksikössämme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstöä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, ja kotihoidon esihenkilö on täysin hallinnollisessa työssä. Tiimivastaavan ja 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.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden

mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opiskelijalta voimassa oleva opintorekisteriote ja tarkistamalla, että hän on suorittanut riittävän määrän kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

Sijainen hankitaan aina tarpeen mukaan sen hetkiseen asiakastuntimäärään suhteutettuna. Vastuuhenkilönä toimii yksikönjohtaja yhdessä työsuunnittelijoiden ja tiimiesihenkilöiden kanssa. Yksikönjohtajan poissa ollessa yksikössä on sijaistusohe, jota noudatetaan ja sitä toteuttaa työsuunnittelijat, jotka ovat paikalla 6—14 välillä. Iltavuorossa vuoron lopun klo 21—22 ja viikonloppuisin iltavuorossa, päivystys siirtyy vastuulähihoitajalle. Päivystysaikana sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle. Yksikkömme tukena toimivat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat sisäiset Attendo Oma sijaispoolit, jotka ovat tukena äkillisesti muuttuvissa henkilöstötilanteissa, ja helpottavat sijaisten saantia tarpeen vaatiessa. Attendo Omalaiset käyvät läpi Attendon perehdytyksen ja suorittavat lääkeluvat.

Kriittisiä tilanteita varten yksikönjohtajat sekä aluepäällikkö ovat tavoitettavissa puhelimitse myös päivystysaikana. Puhelinnumerot ovat saatavissa nettisivuillamme sekä yksikkömme seinällä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen; esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki /JulkiSuosikki), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa, rikosrekisteriote vaaditaan. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto. Lisäksi kotihoidossa on vaateena B-ajokortti ja kyky ajaa autoa.

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

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

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

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

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://attendomedone.sharepoint.com/:u:/r/sites/intra-henkilosto/SitePages/Koulutussuunnitelmat.aspx?csf=1&web=1&e=9Y2Kjr>

Yksikössämme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, kotihoidon toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön 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.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

Attendon Silkkien kautta tulevat työntekijät tekevät kielitestin ennen Suomeen tuloaan, jolla varmistetaan, että kielitaito on sovitulla tasolla.

Myös haastattelutilanteessa varmistamme, että kielitaidon riittävyys on työntekijän hoitamien tehtävien edellyttämä. Kotihoidossa työtä tehdään itsenäisesti asiakkaan kotona, joten suomen kielen taidon pitää olla kiitettävällä tasolla. Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja

kielietoisen työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea äidinkielenään puhuville. Meidän yksikössämme on mahdollisuus suorittaa Word dive-kurssi ja mahdolliset kielitestit.



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys 8.10.2025

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haattatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauloskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki vakituisessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin. Käytämme salattuja

tietojärjestelmiä ja varmistamme, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi asukkaiden tietoihin. Huolehdimme, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia tietoja ilman lupaa. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Tilojen käytön periaatteet

Työ suoritetaan asiakkaan kotona.

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

Teknologiset ratkaisut

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

Kotihoidon asiakkaila voi olla käytössään turvpuhelimia, ovihälyjä sekä paikantavia GPS-rannekkeita. Lisäksi asiakkaalla voi olla seurantajakson ajan asunnossa erilaisia seuranta-antureita, esimerkiksi liikkumisen seurantaan tarkoitettu liiketunnistin. Laitteiden toimivuudesta ja huollosta vastaa laitteen käyttöön myöntänyt ja toimittanut taho. Attendon kotihoidon henkilöstön vastuulla on ilmoittaa laitteiden toimintahäiriöistä sekä varmistaa laitteiden akkujen varaus lataamalla laitteita käynneillä tarpeen mukaan. Turvpuhelimien toimivuus testataan kotihoidon toimesta kerran kuukaudessa, jokaisella asiakkaalla on tätä varten oma seurantalista turvpuhelinlaitteen vieressä.

Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus etähoivalaitteisiin kauttamme yhteistyössä Suvanto caren kanssa. Etähoivakäynnin sopiessa asiakkaalle voimme korvata fyysisen käynnin etähoivapuhelulla. Etähoiva-laite ei maksa asiakkaalle, jos käynti otetaan kotihoidon kautta. Etähoivakäynti sopii mainiosti esimerkiksi ravitsemuksen varmistamiseen, kun asiakas saa lämmitettyä itse ruoan mikrossa. Jos laitteiden kanssa tulee ongelmia, Yksikön johtaja tai tiimiesihenkilö on suoraan yhteydessä Suvanto caren huoltopalveluun.

Lisäksi käytössämme on NFC (near field communication) käyntiaikaleimausjärjestelmä asiakaskäynneillämme. Leimausjärjestelmä on synkronoitu yhteen asiakasohjausjärjestelmä Doma caren kanssa ja asiakaskäyntien ajat saadaan leimattua reaaliajassa asiakkaan ovella käyntiin ja lopetetuksi.

Suvanto care

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaa Tunstall Oy, Soittoajat arkisin klo 8.00-16.00. Puh. 010084080

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Asiakkaidemme hoidossa käytetään asiakkaiden kotiin hankittuja tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omahoitaja, tiimin sairaanhoitaja, läheiset tai Päivät-Hämeen hyvinvointialueen fysioterapeutti kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen tai hoitotarvikejakeluun saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Asiakas kustantaa osan itse, esimerkiksi verenpainemittari, vaaka ja kuumemittari on asiakkaan hankittava kotihoidossa itse.

Työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön omien huollettavien laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden luetteloon erikseen, sekä hoidamme tarvittavat huolto- ja kalibrointitilaisuudet sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu näistä on yksikön laitehuollosta vastaavalla sekä yksikön esihenkilöllä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimiesihenkilö Venla Vehniäinen, venla.vehniainen@attendo.fi, 044 7560459
Tiimiesihenkilö Jutta Laakkonen, jutta.laakkonen@attendo.fi. 045 6958391

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijöiden perehdytystä. VALOsta löytyy Laadukas kirjaaminen-kurssi. Lisäksi työntekijöillä on käytettävissään koulutettujen kirjaamisvalmentajien tuki tarvittaessa. Tarvittaessa järjestetään myös sisäistä kirjaamiskoulutusta. Jokaisella kotihoidon työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa.

Yksikössämme on käytössä sähköinen Hilkka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kotihoidossa on jokaisella työntekijällä käytössä oma puhelin, jossa on käytössä Hilkan mobiiliversio. Asiakaskirjaamisessa käytössämme on rakenteellinen kirjaaminen.

Asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat asiakaslähtöisesti. Päivittäinen kirjaaminen tehdään jokaisella asiakaskäynnillä asiakkaan käyntiajalla asiakkaan kotona reaaliajassa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

Asiakastietojen käsittely

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

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

Yleinen tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 29.5.2024

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- ☐ **Kyllä**
- ☐ **Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

2025

1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Omahoitajien tehtävien tarkempi seuranta ja ajantasaisuus Asiakaskäyntien tehtäväkuvien päivitys, sekä hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus	Yhteydenpidon kehittäminen, hyvä kohtaaminen läheisten kanssa	Haitta- ja vaaratapahtumien seuranta viikoittain, syy-seuraussuhteiden ymmärtäminen ja 100% vastuun kantaminen. Sekä hyvän työilmapiirin luominen ja ylläpitäminen. Työyhteisön tavoitteiden selkeyttäminen jokaiselle työntekijälle.
TOIMENPITEET	Omahoidettavien tehtäväkuvien ajantasaisuus ja omahoitajan tehtävien hoitaminen viikoittain Seurantalistat tiimeittäin tiimihuoneissa	Yhteydenpito läheisiin, kohtaamiseen ja palautteen vastaanottamiseen keskittyminen, vuorovaikutuksen lisääminen	Positiivinen palaute ja kannustava työote osaksi työ kulttuuria. Työyhteisön tavoitteiden seuraaminen viikoittain, tavoitteiden selkeyttäminen. Syy-seuraussuhteiden ymmärtäminen ja vastuun kantaminen epäkohdista ja palautteista.

AIKATAULU	Seuranta joka viikko, kesäkuussa kokonaisuuden arviointi	Seuranta viikoittain omahoitajatehtävien yhteydessä	Seuranta viikoittain fiilismittarilla sekä haitta- ja vaaratapahtumien yhteenvedolla.
VASTUUTUS	Omahoitajat, jokainen työntekijä.	Jokainen työntekijä, omahoitajat	Jokainen työntekijä, tiimiesihenkilöt, yksikön johtaja
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) 28.11.2025	Omahoitajien tehtävien toteutuminen ei kaikilta osin ole onnistunut; asiakaskäyntien tehtävänkuvat tulisi olla reaaliaikaisempia. PATO suunnitelmien teko alkuvuoden 2026 kehittämisen kohde	Läheisten kanssa yhteydenpito edelleen kehittämisen kohde vuodelle 2026	Työyhteisössä ilmapiiri kohentunut, henkilöstö kokee, että tavoitteita sekä erilaisia ohjeistuksia on selkeytetty. Palautteen anto koko yksikössä edelleen kehittämisen kohde vuodelle 2026

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus			
Toimenpiteet			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI			

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- 2025	Q2- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	50
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	54
Sisäinen auditointi			Kotihoidon auditoinnit aloitetaan 2025-2026
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			Kotihoidon auditoinnit aloitetaan 2025-2026
Lääkepoikkeamat, kpl		44kpl	52 kpl
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	73,13%	82,74%

	Tavoitetaso	Q3- 2025	Q4- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	48
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	16
Sisäinen auditointi			

Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		39 kpl	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	82,74%	

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

14.4.2025, päivitys 28.8.2025, päivitys 3.12.2025

Allekirjoitus

Mirva Jokinen

Muutosloki

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset
28.8.2025		Mirva Jokinen	Yksikön vastuuhenkilöiden tiedot ajan tasalle, Q2/2025 luvut
6.10		Mirva Jokinen	Q2/2025 ja Q3/2025 lääkepoikkeamat ja palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus
3.12.2025		Mirva Jokinen	Q4 lukemat, vuoden 2025 kehittämissuunnitelman toteutumisen arviointi