



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Oy Lilla Ro

**Y-tunnus** 1609396-9

**Hyvinvointialue** Varsinaissuomen hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Parainen

## Attendo-koti

**Nimi** Lilla Ro

**Katuosoite** Norrgårdintie 4 B

**Postinumero** 21600

**Postitoimipaikka** Parainen

**Esihenkilö** Kaisu Eero

**Puhelin** 044 494 35 91

**Sähköposti** kaisu.eero@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, 30 paikkaa

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset**  
5.8.2021

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Skanssi-apoteket

- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Siivouspalvelut : NClean
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: 9Sololution
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Kaisu Eero  
044 494 35 91  
kaisu.eero@attendo.fi

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

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

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

**Laadittu pvm.** 6.6.2024

**Tarkistettu pvm.** 1.11.2024

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

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

Lilla Ro tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Yksikössämme on 30 asukas paikkaa. Hoitoamme ja hoivaamme ohjaa palvelun toteuttamissuunnitelma (voimavara- ja hoivasuunnitelma) joka päivitetään kaksi kertaa vuodessa sekä tarvittaessa. Huolehdimme asukkaan fyysisistä, psyykkisistä sekä sosiaalisista tarpeista tavoitteena hyvä elämänlaatu. Osallistaminen omaan hoitoon ja sen suunnitteluun yhdessä omaisten kanssa on keskiössä. Kohtaamme asukkaat ja omaiset kunnioittavasti sekä lämmöllä, tarjoten turvallisen asumisympäristön asiakkaillemme.

### Arvot ja toimintaperiaatteet.



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

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

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

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

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

Lilla Rossa kohtaamme jokaisen asukkaan yksilöllisesti tavoitteena oman näköinen ja turvallinen elämä. Olemme ennen kaikkea koti. Tavoitteemme on säilyttää asukkaiden toimintakyky mahdollisimman pitkään tukemalla heidän yksilöllisiä tarpeitaan ja vahvuuksiaan. Kodissamme työskentelee osaava ja koulutettu henkilökunta. Kuuntelemme omaisten toiveita hoidon suhteen ja otamme mielellämme vastaan palautetta pyrkien kehittämään hoitoa jatkuvasti. Toimintaperiaatteitamme ovat ihmisen kunnioittaminen, tasapuolinen kohteleminen, itsemääräämisoikeus sekä hyvinvoinnin edistäminen ja vaaratilanteiden ennakointi. Asukkaamme saavat elää omanlaistaan elämää. Tiimimme on monikulttuurinen sekä tiimiimme kuuluu myös kaksi kotimme kissaa Luna ja Lucas.

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

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

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita v. 2024 aikana 7 kertaa.

Lilla Rossa työskentelee laatukoordinaattorina ja ASKO -valmentajana Sosionomi / Vanhustyön EAT Jaana-Maria Ullner. Hänen vetämät ASKO keskustelut käydään hoitajien kanssa pienryhmissä joka kolmas kuukausi sekä osana TYKY- päivän toimintaa "Tiimityöskentelyn ABC". Keskusteluissa käydään läpi kunakin ajankohtana ohjatut osa-alueet. Tänä vuonna näitä asioita ovat olleet mm: Keskustelemme säännöllisesti Attendon eettisistä periaatteistamme yhdessä sekä erikseen. Keskusteluissa olemme lisäksi nostaneet esille mm. Läheisten kanssa yhteydenpidon vahvistaminen, asukkaiden voimavarojen ylläpitäminen mm. osallistavilla arjen toiminnoilla sekä millainen on asukkaan oman näköinen elämä. Palautteen antamisen taito ja mahdollisuudet itsensä sekä työyhteisön kehittämiseen.

Johtajan järjestämät kahvi vartit mahdollistavat henkilökunnan säännöllisen kommunikoinnin esihenkilön kanssa. Kehityskeskustelut käydään yksikössämme kerran vuodessa. Omaisten illat järjestetään kaksi kertaa vuodessa sekä johtajan lähettämä omaisten kirje tavoittaa läheiset kahden kuukauden välein ajankohtaisten asioiden puitteissa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



### Mielekästä arkea



Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.

### Todennettua hyvinvointia



Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.

### Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.

### Jatkuvaa kehittymistä



Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 23.5.2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 27.5.2024**

## **Ilmoitusvelvollisuus**

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy yksikkömme hoitajien kansliasta siihen tarkoitettua poikkeama kansiota
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen henkilökunta saa laatukoordinaattorilta tai esihenkilöltä
- Kotimme laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen,

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

- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalavereissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Lilla Rossa pidetään viikoittain sairaanhoitaja vetoiset viikkopalaverit sekä vähintään kerran kuussa johtajan vetämä kuukausipalaveri johon on kerätty informoitavia asioita sekä muita ajankohtaisia asioita. Sekä viikko- että kuukausipalaverit dokumentoidaan sekä suomeksi että ruotsiksi ja tulostetaan luettavaksi niille jotka paikalla eivät ole olleet. Lisäksi palaverit tallennetaan H-asemalle. Kaksi kertaa vuodessa järjestetyissä työhyvinvointi päivissä käsitellään myös ajankohtaisia asioita ja tehdään tiimityötä ajankohtaisten asioiden tiimoilta.

- Henkilökuntaa tiedotetaan lisäksi sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta HILKKA viestien muodossa. Johtaja seuraa HILKKA-viestien luku kuittauksia sähköisesti sekä tiedottamisesta ja kommunikoinnista keskustellaan kuukausipalavereissa.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai jakamalla erillinen tiedote . Olemme aloittelemassa myös asukas kokouksien pitoa.
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Lilla Ro:ssa asukkaidemme hyvinvointia seurataan RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahaohitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa voimavara- ja hoitosuunnitelmissa. Joissa pyritään ylläpitämään olemassa olevia taitoja, kuten itsenäistä liikkumista sekä lisätään asukasta kiinnostavia toimintatapoja, jotka ovat asukkaalle tärkeitä asukkaan oman näköisen elämän ylläpitämisessä. RAI-mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaava ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa. Sairaanhoidajat huolehtivat lääkehoidon ajankohtaisuudesta. Fysioterapeutti arvioi asukkaan toimintakykyä ja voimavaroja, huolehtii niiden kirjaamisesta kuntoutussuunnitelmaan sekä huolehtii että muutokset ovat kirjattu järjestelmään. Lisäksi hän tarkistaa että apuvälineet ovat ajankohtaiset ja hyödynnettävissä RAI-mittarin kirjauksissa.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme Asukkaista 10 % asukkaista on osallistuneet RAI-arviointiin.

Asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI ( Painoindeksi), paino, GDS ( Geriatriinen depressioasteikko), FRAT ( Lyhyt kaatumisvaaran arviointi), SPPB ( Lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö), TUG (Timed up and and go), elämänkaarilomake ja muita asukkaalle soveltuvia ja tilaajan hyvinvointialueen kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

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

Lilla Ro:ssa myös fysioterapeuttimme tekee oman kuntoutussuunnitelman. Asukkaidemme ravinnon saantia seuraamme jatkuvasti. Yksikössämme on käytössä tehostettu ruokavalio sitä tarvitseville sekä painoa seurataan säännöllisesti kuukausittain. BMI kertoo suuntaa antavan asukkaan ravitsemuksen saannin riittävydestä. Asukkailla joilla BMI on alle 24 tai yli 31 toteutamme ruokapäiväkirjaa viikon ajan

saadaksemme tietoa ravitsemuksen saannista. Toteutamme ruokapäiväkirjaa uusien asukkaiden kohdalla viikon ajan, näin saamme tietoa asukkaan ravinnon saannista.

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

Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista. Asukkaiden terveydentilan muutoksista ilmoitetaan omaisille yleensä sairaanhoitajan tai omahoitajan toimesta. Viikonloppuisin sekä iltaisin informoinnista vastaa lääkevastaava hoitaja.

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

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

Omahoitajat, yhdessä laatukoordinaattorin ja sairaanhoitajan kanssa vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa. Palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

### **Asiakkaan kohtelu**

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

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

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

Lilla Ro:ssa omannäköinen elämä näkyy päivittäin oman tahdon kuuntelemisena esim. pukeutumisen ja pesujen suhteen. Asukkaan toiveita kuunnellaan. Elämän rytmiä säännöstelevät yksikkömme arkitiimit mutta asukkaan niin halutessa voidaan niistä poiketa yksilöllisesti. Emme ole rajoittaneet omaisten käyntejä esim. vierailu ajoilla, mutta keskustelemme omaisten kanssa asukkaan hoitopalaverissa arkemme rutiineista sekä muokkaamme niitä asukkaan terveydentilan muuttuessa. Yksikössämme on myös suunnitteilla asukaskokous jossa tavoitteena on kuunnella asukkaiden omia toivomuksia kotimme toiminnan suhteen.

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

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistamalla omaan RAI-toimintakyky arviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Palvelusuunnitelmat tehdään asukkaan saapuessa kuukauden sisällä sekä 2 x / vuosi. Asukkaan terveydentilan muutoksissa tehdään aina uusi päivitetty voimavara- ja palvelusuunnitelma.

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

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan mieltymykset ja huomioimme sekä toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rutiinit ja asiat mm. päivän rytmi, myöhäisempi herääminen. Tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, hajuvesi, omaisten tapaamiset yms. nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea.

#### **- Dementiaoireet:**

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen esim. kun asukas on levoton, ahdistunut tai ei ymmärrä miksi hän ei voi enää asua omassa kodissaan. Hoitajat ohjaavat asukasta päivittäisissä toiminnoissa sekä mm. oman tutun huoneen löytämisessä.

#### **- Liikkuminen:**

Fysioterapeuttimme arvio asukkaan toimintakyvyn mukaan, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti. mm. otamme huomioon miten asukas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta myös asukkaan näkökulmasta. Kunnioitamme hänen toiveitansa ja itsemääräämisoikeutta esim. suojakypärän käyttämisessä tai pyörätuolin siirtymisessä, kun omat voimavarat ovat heikentyneet. Toimintakyvyn arvioinnissa moniammatillinen työryhmä, jossa mukana mm. fysioterapeutti Minttu Kataja.

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

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan voimavarat ja millaista tukea ja apua hän tarvitsee päivittäisiin toimiin. Tuemme asukasta hyvän hygienian ylläpitämisessä sekä pukeutumisessa asiallisesti. esim. asukkaalle vaihdetaan puhtaat vaatteet, jos hän on sotkenut ruokailussa itsensä tai kunnioitamme hänen toiveitaan, jos hän ruokasaliin syömään lähtiessä, haluaa pukeutua juhlavampiin vaatteisiin. Asukkaalla on oikeus elää oman näköistä elämää.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet ruokailussa sekä lisäruuan tarpeen;  
Ruokailutilanteessa huomioimme asukkaan hampaiden kunnon, ruuan koostumuksen, ruokailuvälineet sekä asukkaan mielialan, avun tarpeen ja vireys tilan.

#### **- Sosiaalisuus:**

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan sosiaalisuuden tarpeet;  
Miten ja miten usein asukas toivoisi, pidettävän yhteyttä omaisiin ja läheisiin. Kirjaamme myös haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan.

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

Kirjaamme suunnitelmaan; mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää tai -paha.  
Haluaako asukas katsella urheilua ja elokuvia tai lukea päivän lehtiä. Onko hänellä tarve osallistua kodin hengellisiin hartaushetkiin. Mahdolliset huolta tai pelkoa aiheuttavia asioita käsitellään asukkaan kanssa. Asukkaalle on aina suuri muutos muuttaa rakkaasta kodistaan palvelukotiin. Osaamme asettautua asukkaan asemaan ja keskustelemme asukkaan kanssa tilanteeseen. Toimimme ensisijaisesti pehmeitä arvoja kunnioittaen.

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

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen;  
Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin sisäpihan puutarhassa. Talvisin puutarhassa on myös mahdollisuus ulkoilla ja nauttia raikkaasta ulkoilmasta. Sisäpihalla järjestämme erilaisia aktiviteetteja asukkaiden toiveiden mukaan. Piha keilailu ja mölkyn heitto ovat asukkaille mieluisia aktiviteetteja sekä musiikin kuuntelu iltapäiväkahvitelun lomassa.

#### **- Nukkuminen:**

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan toiveet ja tarpeet hyvälle unelle ja rentoutumiselle.  
Huomioimme asukkaan oman vuorokausirytmien, haluaako herätä aikaisin aamulla tai valvoa iltaisin pitkään. Huomioimme asukkaan turvallisuuden tarpeen ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä tai oman huoneen oven lukitsemisen, asukkaan toiveet huomioiden, niin että asukkaalla on hyvä olla nukkuessa. Asukkailla on käytössä myös erilaisia pehmentäviä laitattynyjä, tukityynyjä ja kodissamme on hienot moottoroidut sängyt, jotka takaavat hyvän unen saannin.

#### **- Lääkehoito:**

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan ajantasaisen lääkityksen. Huolehdimme että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle sekä omaisille lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Sairaanhoidtaja ja lääkäri seuraavat lääkityksen ajantasaisuutta säännöllisesti sekä hoitohenkilökunta huolehtii asukkaan lääkehoidon seuraamisesta.

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

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet asiointille ja palveluille. Kuka huolehtii raha-asioista tai tarvitseeko asukas edunvalvojan. Minkälaista muuta asiakaspalvelua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitajan, kampaajan sekä fysioterapeutin palveluita itselleen.

#### **- Kuolema:**

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan toiveet ja tarpeet hyvän saattohoidon ja kuoleman varalta; keskustelemme asukkaan kanssa, mitä hän ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa.

Hoitotahdosta keskustelemme jo asukkaan muuttaessa palvelukotiin ja kirjaamme myös, asukkaan hengellisen tuen tarpeen.

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

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

Lilla Rossa päätöksen rajoittamisesta tekee lääkäri. Rajoittamiset kirjataan HILKKAAN. Yksikön rajoittamisista tehdään myös koontitaulukko yksikön toiminnan helpottamiseksi. Koontitaulukosta ja rajoittamisten ajantasaisuudesta vastaavat yksikkömme sairaanhoitajat. Rajoitusten päivittäiskirjauksista vastaa kaikki yksikkömme hoitajat.

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

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

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

Yksikössämme käytössä olevat rajoittamistoimenpiteistä ovat haaravyö, turvaliivi, sängynlaidat, hygienihaalari. Myös pääsisäänkäynnissä ja sisäpihan terassiin ovesa on kulunvalvonta sensori. Sivu-ovet ovat lukitut ja sisäpiha on aidattu. Meillä on myös käytössä liikkumisen seuranta valvova sensori huoneissa asukkailla, joilla on Ikinä- kaatumisen seurannan FRAT-mittari arvo hyvin korkea.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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



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

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

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

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

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

## **Asukkaan osallisuus**

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

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

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

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

Vanhusten viikolla fysioterapeutti teki kyselyn asukkaille, minkälaisena he kokevat kotimme hoidon laadun. Suurin osa koki että hoiva on "Sydämellistä". Arvio on nähtävissä päiväsalin seinällä.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 33, 15 vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 13, 8 vastaajaa

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

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

#### **Asiakkaan oikeusturva**

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

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

##### **Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:**

Tarmo Martikainen, tarmo.martikainen@varha.fi p. 050558 45 79

##### **Attendo kodin esihenkilö:**

Kaisu Eero, kaisu.eero@attendo.fi, 044 494 35 91

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

sosiaaliasiamies@varha.fi, puh. 02 313 23 99

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

### **Omatyöntekijä**

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

- Kyllä
- Ei

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Kodissamme asukkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa.

Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Lisäksi fysioterapeutti ohjaa 3 kertaa viikossa liikunnallisen toimintahetken ja yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa hän ohjaa kädentaitoja vaativia toimintoja. Fyysisen toimintakyvyn vahvistaminen ja ylläpitäminen tukee myös asukkaan psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: (kognitio, elämänhallinta, GDS-15; psyykinen hyvinvointi ). Toiminnassa kunnioitamme että asukas saa elää omannäköistä elämää. Kuten saa katsella televisiota omassa huoneessaan myöhään sekä ihmetellä yöllä tähtiä päiväsalin ikkunoista. Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen joita ovat kokemus osallisuudesta, sosiaalinen kanssakäymisen ja aktiivisuuden ylläpitäminen). Kognitiivinen toimintakyky koskee myös muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykä ja ongelmanratkaisua. Omahoitajan, läheisten ja yhteistyökumppaneiden rooli arjen toiminnoissa on tärkeä. Oma hoitaja järjestää viikoittain asukashetkiä, on yhteydessä läheisiin tarvittaessa tai vähintään kerran kuukaudessa. Omahoitaja myös huolehtii voimavara- ja hoivasuunnitelman ajantasaisuudesta sekä että asukkaan suunnitelmassa kirjatut tavoitteet toteutuvat. Suunnitelma on myös tärkeä työkalu RAI-mittariston kirjaamisessa. Hän myös huolehtii asukkaan viikoittaisesta ulkoilusta sekä päivittäisestä aktiviteetista.

- Asukkaalla on mahdollisuus osallistua kodin aktiiviteetteihin ja ulkoiluun ja olla tekemisissä muiden asukkaiden kanssa.
- Asukkaalla on mahdollisuus osallistua arjen päätöksiin (esim. asukas kokoukset) ja vaikuttaa yhteisiin asioihin.
- Asukas saa osallistua kodin arjen toimintoihin voimavarojensa mukaisesti
- Asukas saa olla oma itseni ja vaikuttaa oman elämäni kulkuun ja itselleni tärkeisiin asioihin Saan yksilöllistä tukea ja hoivaa
- Asukas saa osallistua palvelutarpeen, voimavarojen ja toimintakyvyn arviointiin esim. RAI, RAVA tms. toimintakykymittari
- Asukkaan elämäntarina tunnetaan ja hän saa osallistua voimavara- ja hoiva- / hoito- ja /palvelujen toteuttamis- /kuntoutusuunnitelmani laatimiseen.

Yhteistyökumppaneita ovat esim. kampaajat, jalkahoitaja ja virikkeellisiä iltapäiviä järjestävät yksityiset tahot, ovat meille ja asukkaille hyvin tärkeitä. Tutustuminen hoivakodin asukkaisiin, heidän taustansa selvittäminen (historia, toiveet, tavoitteet ja mieltymykset).

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

Asukasta kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä ilmoitustaululla. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Fysioterapeuttimme ohjaa voimavaroja vahvistavan liikuntatuokion kolme kertaa viikossa. Lisäksi hän ja hoitohenkilökunta järjestävät, luovuutta tukevia viriketuokioita, elokuva-iltapäiviä, pelihetkiä sisällä tai ulkona sekä paljon muuta. Asukkaillamme on mahdollisuus ulkoilla niin halutessaan päivittäin sisäpihan puutarhassa sekä käydä tutustumassa läheiseen hevostalliin ja sen hevosiin. Toimintatuokiot suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys- ja harrastustoiminnasta, ulkoilu sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

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

## **Ravitsemus**

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

Lilla Rossa toimii ns. satelliittikeittiö. Ruoka tehdään Attendo Katariinanpuistossa ja toimitetaan lämpimänä viisi kertaa viikossa. Viikonlopun lounas ja päivällinen toimitetaan perjantaina ja lämmitetään yksikössämme. Ruokahuoltoon kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa yöpala. Keittiössämme toimii arkisin klo. 8-16 oma hoito-apulainen, joka vastaa keittiömme toimivuudesta. Keittiöpäällikkö Ulla Tiihonen vastaa ruokahuollon kokonaisuudesta. Yksikössämme on aina esillä viikon ruokalista. Kuuntelemme asukkaidemme toiveita ruuan suhteen sekä noudatamme tarvittaessa erityisruokavaliota. Tehostettua ruokavaliota tarvitsevia seurataan säännöllisesti ravitsemusvastaavan ja henkilökunnan toimesta. Tarvittaessa asukkaillemme annetaan yöpalaa. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajkojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin ja tilanteeseen puututaan, ennen kuin liian vähäinen ravinnon saanti vaikuttaa terveydentilaan.

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

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

8.4.24 Hoitajat lukeneet omavalvonnan Sensirestä

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

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

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

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

Hyödynnämme myös todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on 30 %. Tulos on kansallisen keskiarvon tuloksen mukaan sama kuin, vuodelta 2017 julkaistu 30 %. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa. Riski virheravitsemuksella on usein kasvanut ennen kuin asukkaat muuttavat palvelukotiin. Asukkaat muuttavatkin nykyään palvelukotiin yhä huonompikuntoisina. Hyvä ravitsemus on iäkkäiden toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Kun vanhuksen (yli 75-vuotiaat tai tilanteen mukaan myös nuoremmat) syöminen on niukkaa esimerkiksi sairauden, toipilasajan tai ruokahaluttomuuden vuoksi tai vanhus laihtuu ilman selvää syytä, on tärkeää ensisijaisesti turvata energiantarve. Helposti syötävät mieliruoat, ruokaan lisättävä rasva ja täydennysravintovalmisteet helpottavat energian ja ravintoaineiden saantia. Ruokavalion proteiinin riittävyys tarkastetaan. Ruokatottumuksia muutetaan tarvittaessa ja otetaan tavoitteeksi painonnousun ehkäisy ja mahdollisesti pienen painonlaskun.

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

## **Hygieniakäytännöt**

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti

### **Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 7.5.2024**

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

Kodissamme ei ole erillistä hygieniä hoitajaa vaan hygieniasta huolehtiminen on kaikkien työyhteisön jäsenten vastuulla. Kodillamme on nimetty hygieniä- eli infektioyhdyshenkilö. Hän on hoitotyöstä vastaava sairaanhoitaja joka ohjeistaa henkilökuntaa tarvittaessa hygieniä asioissa. Hän on myös tarvittaessa yhteydessä Varhan hygieniähoitajaan ja akuuteissa ongelmatilanteissa ohjeistaa henkilökuntaa toimimaan hygieniähoitajan ohjeiden mukaan. Hän huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Infektioyhdyshenkilön on tärkeää olla tiedossa myös alueellisilla infektioasiantuntijoilla. Sairaanhoitajat osallistuvat myös aiheeseen liittyviin koulutuksiin.

Hygieniä- ja infektioyhdyshenkilö huolehtii henkilöstön hygienian hoidon perusosaamisesta. Tähän kuuluvat tavanomaiset ja muut varotoimet, infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeet sekä rokotukset. Hygieniakäytäntöjen ohjeistukset löytyvät hygieniakansiosta sekä tietokoneen näytöltä. Varhan hygieniähoitajien puhelintiedot, työajat sekä aihe-alueet löytyvät kanslian ilmoitustaululta.

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

NClean vastaa asukashuoneidemme siivouksesta. Hoitajat vastaavat että huoneesta poistuttaessa jää siistiin kuntoon.

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

NClean vastaa Lilla Ron yleistilojen siivouksesta.

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

Henkilökunta vastaa asukkaiden pyykinhuollosta. Asukkaiden vaatteet tulee olla hyvin merkatut jotta sekaannuksilta vältyttäisiin.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palveluntuottaja NClean. Siistijä toimii talossamme koko aikaisena ja osallistuu myös pyykinhuoltoon. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskansiossa. VALO:ssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykinhuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

### **Infektioiden torjunta**

#### **Hygieniayhdysenkilön nimi ja yhteystiedot**

Henriette Schmidt-Fjäder ja varahenkilö Josefin Fröberg 041 731 2004

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

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

##### **Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

##### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan kotimme lääkäri Tiina Salo. Lääkäri vierailee yksikössämme kerran kuukaudessa. Puhelinkierro tapahtuu kerran viikossa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Yksikkömme tekee yhteistyötä kotisairaalan kanssa lääkärin niin määrätessä.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Kiireellisessä sairaanhoidossa olemme yhteydessä 112 tai Pihlajalinnan tai Pihlajalinnan päivystävään lääkäriin iltaisin, päivä aikaan kiireellinen hoito tapahtuu ensi sijaisesti Paraisten TK:ssa tai TYKS :ssä

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka säilytetään sairaanhoitajan kansliassa, ilmoitustaululla jossa se on helposti näkyvillä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan myös kodin esihenkilöä sekä lääkäri välittömästi. Koska lääkäripalveluistamme vastaa Pihlajalinnan lääkäri on hoitajilla ACKUTE kansio josta löytyy oman lääkärin sekä päivystyslääkärin numero (illat/ viikonloput) sekä tarkat toiminta ohjeet hoitajille.

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

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

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

Lilla Rossa seurataan kuukausittain seuraavia parametrejä: RR, P, paino. Laboratoriotutkimukset määrää lääkäri ja verikokeet otetaan yksikössämme sairaanhoitajan toimesta. Verikokeet toimitetaan Paraisten terveyskeskukseen. Säännöllisten lääkärin konsultaatioiden johdosta laboratorio kokeiden otto on suunniteltua ja tietyissä tapauksissa säännöllistä. Lääkityksen seuranta on säännöllistä ja siitä vastaavat sairaanhoitaja sekä lääkäri. Tämä kaikki kirjataan HILKKAAN ja on luettavissa asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmasta.

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

Pihlajalinna, Lääkärinä Tiina Salo

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

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävällä viranomaiskansiossa sekä lääkehuoneessa

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 19.06.24

#### **Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Läkehoidon kokonaisuudesta vastaa johtaja Kaisu Eero sekä sairaanhoitajamme Henriette Schmidt-Fjäder sekä sairaanhoitaja Josefin Fröberg.

## **Rajattu lääkevarasto**

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

## **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Tiedonkulku järjestetään eri toimijoiden kanssa kodillamme esim. pyritään pitämään katkeamattomana, jotta asukkaan hoitopolku olisi eheä. Huomioimme asukkaan tietosuojaan liittyvät seikat mm. kaikki työntekijät käyvät GDPR- henkilötietojen käsittelystä vaadittavan koulutuksen. Yhteistyötoimijoita kodillamme ovat esim. terveyskeskus, labrapalvelut, kotisairaala, taxit, yms. Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, asukkaan mukaan annetaan asukkaan tiedot mm. lääkelista ja tarvittavat somaattiset mittaus tulokset. Etukäteen sovitut tutkimukset varmistetaan lääkärin kirjoittamalla läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.



## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Lilla Ron henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin 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 holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoon mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on kodistamme tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

## Table

|  |                 |
|--|-----------------|
| <b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>            | 25.1.2024       |
| <b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>                  | 7.11.24 tulossa |
| <b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b> | 22.5.2024       |
| <b>Palotarkastus on toteutunut:</b>                  | 24.1.2024       |

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

Esimerkkiteksti:

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,67tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Kaisu Eero, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja
- Kodillamme on 30 asukaspaikkaa josta 27 täytetty

Lilla Ron henkilökunta rakenne

- 1 tiimivastaava lähihoitaja
  - 2 sairaanhoitajaa sekä yksi sairaanhoidon opiskelija sairaanhoitajan sijaisena
  - 1 sosionomi
  - 9 vakituista lähihoitajaa
  - 2 hoiva-avustajaa
  - 1 fysioterapeutti kolmena päivänä viikossa
  - 4 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
  - 2kaksi määräaikaista lähihoitajaa, keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä TAI välillistä työtä voi kertyä 0-10 %
- Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön, miten teidän kodillanne tämä toteutuu:

- 1 siistijä
  - 1 hoitoapulainen
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Hoitajia arki aamussa keskimäärin 6-7
- Sairaanhoitaja klo 7-15 (välitönhoitotyö) 1-2

- Sosionomi klo 7–15 (välitönhoitotyö sekä hallintotyö)  
Tiimivastaava lähihoitaja klo 7-15 (välitön hoitotyö sekä hallintotyö)
- Lisäksi
- Hoitajia 3-4 klo 7–15 (välitönhoitotyö) joista yksi lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15 (välitönhoitotyö), lääkeluvallisia vuorossa 3-4
- Siistijä klo 8–16.00 (välillinen hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 8-16 (välillinen hoitotyö) , hoitoapulainen 16-20 välillinen hoitotyö(keittiö ja pyykkihuolto)
- Hoitajia neljä-viisi klo 13–21.00 (välitönhoitotyö) , hoitajia yksi 11-19 ( välitön hoitotyö) joista lääkevastuullinen hoitaja klo 13–21 (välitönhoitotyö) 1-2 kpl
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin;

- Hoitajia viisi klo 7–14.00 (välitön hoitotyö), joista lääkevastuullinen hoitaja klo 7–14.15 (välitön hoitotyö) lääkeluvallisia 2
- Hoitaja 11-19 ( välitön hoitotyö)

- Hoitoapulainen klo 9–14 (välillinen hoitotyö, keittiö)
- Hoitajia neljä : klo 14.00–21.00 (välitönhoitotyö), joista lääkevastuullinen hoitaja 1-2 kpl klo 14–21 (välitönhoitotyö), hoitaja välitön hoitotyö (11-19) hoitoapulainen 16-20 (välillinen hoitotyö, keittiö, pyykkihuolto)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

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

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

Päävastuu sijaisjärjestelystä on kodin esihenkilöllä. Tiimivastaava lähihoitaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja sijaisten hankinta yhdessä esihenkilön kanssa. Akuuteissa poissaolo tilanteissa esim. viikonloppuisin sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle. Viikonloppun sekä pyhäpäivien varalle pyritään tekemään suunnitelma mahdollisten poissaolojen varalta.

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

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

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

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

Lilla Ron työyhteisö on monikulttuurinen. Osa ulkomaalaisista työntekijöistämme on opiskellut suomen kielen ja toiset taas ruotsin kielen. Kielen oppiminen kehittyi käytännön hoitotyössä ja suurin osa hoitajistamme puhuu suomea sekä ruotsia. Palaverit ja raportit käydään kahdella kielellä joten toisen kielen kehitys tulee luonnostaan arjessa. Jos haasteita ilmenee kielen suhteen, varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi.

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

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

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

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

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

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

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

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

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

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

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet

kehittämistarpeet, kotimme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Kotimme toimii yksi tasoisessa uudisrakennuksessa joka on valmistunut 2018. Kodissamme on yhteensä 30 esteetöntä asukashuonetta. Huoneet ovat n. 20 m<sup>2</sup>. Kaikilla asiakkaillamme on esteettömät huoneet, jonka sisustamisesta he vastaavat itse. Sänky, patja, linavaatteet sekä pimennysverhot kuuluvat kalustukseen. Kaikissa huoneissa on omat wc ja suihkutila. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneen-vuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Kodissamme on neljä pienempää ryhmäkotia, apila, pellava, puro ja kanerva. Kodissamme on kaksi päivähuonetta joissa molemmissa on tv:t sekä sohva ryhmät. Talossamme toimii satelliitti keittiö joka toimii ruuan jakelua varten. Päivä/ ruokasali on iso ja sinne mahtuvat istumaan kaikki asukkaamme. Talomme sisäpihalle käydään päiväsalista. Pihalta löytyy viihtyisä terassi sekä pergola jossa on pöytiä ja tuoleja sekä grilli. Sisäpihamme on asfaltoitu joten rollaattorilla ja pyörätuolilla liikkuminen onnistuu esteettömästi. Sisäpihaltamme löytyy myös pieni kasvihuone jossa kasvatamme esim. kurkkuja ja tomaatteja. Kaksi omenapuuta antavat hyvän sadon joten asukkaillamme on mahdollisuus syödä syksyisin tuoreita omenia. Myös viinimarja pensaita löytyy pihaltamme. Lisäksi kasvatamme esim. persiljaa,

ruohosipulia ym. yrttejä erillisissä istutus laatikoissa.

Lilla Rossa on myös sauna joka lämmitetään tarvittaessa sitä haluaville. Koska talomme on avara on siellä helppo kulkea myös niillä jotka tarvitsevat apuvälineitä. Kynnykset ovat matalia sekä seinillä on kävelytukia joista voi pitää kiinni. Levähdyspaikkoja on paljon. Valaistus on kodissamme lämmin. Kotimme huonekalut ovat valikoitu väriskaalaltaan muistisairaille sopiviksi ja kodinomaisiksi. Omaiset voivat vieraillla kodissamme rajoittamattomasti sekä asukkaiden tarpeet esim. huoneen vaihdossa otetaan huomioon. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Suurin osa kotimme asukkaista on muistisairaita joten ulko-ovet pidetään lukittuina. Pää ovesa sekä sisä pihalle johtavassa ovesa on lisäksi erilliset liiketunnistimet jotka hälyttävät hoitajien puhelimiin ovien avautuessa.

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

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

## **Teknologiset ratkaisut**

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

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet kahdessa ovesa. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Tallentavasta kamerasta on tehty rekisteriseloste. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello kodin vierailulle tulevia varten.

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

Asukkaillamme on käytössä 9solutation hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Huoneisiin on myös mahdollisuus asentaa liiketunnistin joka hälyttää asukkaan esim. sängystä ylös noustessa. Liiketunnistimia käytetään yleensä asukkailla joilla on kaatumariski. Turva-laitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

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

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja huollosta vastaa 9solutions. Vikatilanteissa yhteys puh. 020 752 90 55  
Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta ja huolto pyynnöistä vastaa johtaja Kaisu Eero puh. 044 494 35 91

## **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.

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, vaaka, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan

apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kotimme fysioterapeutti vastaa apuvälineiden toimivuudesta ja huoltoon saattamisesta sekä huolto pyynnöistä. Kodissamme on CRP mittari jonka kalibroinnista vastaa sairaanhoitaja Henriette Schmidt-Fjäder yhdessä yksikö johtajan kanssa. Terveydenhuollon laitteiden , hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet, huolletaan toimittajan taholta säännöllisesti.

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

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet /kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta) Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

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

Sairaanhoitaja Henriette Schmidt-Fjäder puh. 041 731 200  
Johtaja Kaisu Ero puh. 044 494 35 91

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Hoitajamme ovat käyneet laadukas kirjaaminen kurssin syksyllä 2024. VALO kurssit ovat suoritettu 100% vakituisten työntekijöiden osalta.

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

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

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa. Lilla Rossa on myös käytössä mobiili kirjaaminen. Kirjaaminen tapahtuu yleensä hoitajien kansliassa, hoitajat voivat myös istua päiväsalissa asiakkaiden parissa ja suorittaa kirjaamista joko tietokoneella tai kännykällä.

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

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

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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



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

- Kyllä**
- Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

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

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

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

|                     | TAVOITE   | TOIMEN-<br>PITEET   | AIKATAULU       | VASTUUTUS                               | VÄLIARVI-<br>OINTI   | LOPPUARVI-<br>OINTI<br>(edellisen<br>vuoden kehit-<br>tämissuun-<br>nitelma)                              |
|---------------------|---|---|-----------------|---|--|---|
| ASIAKAS-<br>KOKEMUS | Tyytyväiset asukkaat, asukkaiden mielekäs arki. | Pidetään yllä mielekästä ja omannäköistä arkea kuuntelemalla asukkaiden toiveita ja ottamalla heidät mukaan arjen toimintaan. Omahoitajahetket ma, ke, pe, su sekä yhteiset aktiviteetit ti, to, la. Fysioterapeuttiset vetämät aktiviteetit ma-ke. | 1.1.24-31.12.24 | Koko henkilökunta                       | Asukkaat tyytyväisiä. He saavat elää oman näköistään elämää ja heidän toiveitaan kuunnellaan. Erilaiset aktiviteetit viikoittain mahdollistavat asukkaiden osallistumisen yhteiseen toimintaan, samoin esim. ulkoilut, leipominen yhdessä. | Kodissamme säännöllisesti aktiviteetteja, asukkaat tykkäävät. Asukkaat saavat elää oman näköistään elämää |
| LÄHEIS-<br>KOKEMUS  | Hyvät suhteet omaisiin                          | Omis kontakti vähintään kerran kuussa omahoitajan toimesta. Omaiskirje joka toinen  | 1.1.24-31.12.24 | Omahoitajat, koko henkilökunta, johtaja | Omaiskontaktit toteutuvat hyvin omahoitajien toimesta. Kuukauskirje lähetetty joka toinen  | Omahoitajan yhteydenpito omaisiin lisääntynyt, johtaja seuraa   |

|                                      |                           |   |                 |                        |   |  |
|--------------------------------------|---------------------------|---|-----------------|------------------------|---|--|
|                                      |                           | kuukausi. Omaisten illat kaksi kertaa vuodessa. Ke skustellaan omaisten kanssa säännöllisesti heidän käydessä yksikössä   |                 |                        | kuukausi. Kesäkuussa pidetty omaisten ilta.   | toteutuneita kontakteja kuukausitasolla  |
| HENKILÖSTÖKOKE-MUS JA TYÖHYVINVOINTI | Henkilökunnan hyvinvointi | Henkilökunnan työhyvinvointia parannetaan lisäämällä viestintää (Hilkka viestintä käyttöön). Säännölliset viikko ja kuukausi palaverit jatkuvat. Panostetaan perehdytykseen. Hilkka viikkokalenterin käyttöön otto. Työnohjaus henkilökunnalle. | 1.1.24-31.12.24 | Henkilökunta / johtaja | HILKKA viestit ja viikko kalenteri käytössä. Viestien lukemisessa normaalia viivettä työvuoroista johtuen. Viikko ja kuukausi palaverit toteutuneet säännöllisesti. Työnohjaus ollut keväällä ja jatketaan nyt lokajoulukuussa kiertävän johtajan vetämänä. | Henkilöstön tyytyväisyys nousut mittauksen mukaan. Työnohjaus toteutui lokajoulukuussa 2023. Vähäiset poissaolot |

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

| Vaara-tilanteen kuvaus | T | S | R | Toimenpide ja kustannusarvio | Aikataulu | Vastuuhenkilö | VÄLI-ARVI-INTI | LOPPU-ARVI-INTI (edellisen vuo- |
|------------------------|---|---|---|------------------------------|-----------|---------------|----------------|---------------------------------|
|------------------------|---|---|---|------------------------------|-----------|---------------|----------------|---------------------------------|

|   |   |   |   |   |  |  |  | den kehittämissuunnitelma) |
|---|---|---|---|---|--|--|--|----------------------------|
| Asukas pääsee pöytähuoneeseen yksiköstä ilman valvontaa | 2 | 3 | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asennetaan seuranta laite ulkoon sekä sisäpihalle vievään oveen</li> <li>• Hoitajat aukaisevat ulko-ovet vierailijoille ja vastaavat että asukkaat eivät pääse liivittämään ovista.</li> </ul> | Elokuu 2024  | Esihenkilö   | Kulunvalvontalaitteet asennettu ulkoon sekä sisäpihalle vievään oveen. Toimineet hyvin.  |                            |
| Aggressiivinen asukas aiheuttaa vaaratilanteen          | 2 | 3 | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggressiivisten asukkaiden asiallinen kohtaaminen</li> <li>• Rutiinien luominen yksikköön vaaratilanteiden varalta</li> <li>• Henkilökunnan koulutus</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutiinit luotu yksikölle keväällä-24</li> <li>• Koulutus syyskuu -24</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koko henkilökunta</li> <li>• Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa</li> <li>• Esihenkilö</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tällä hetkellä ei suuria ongelmia yksikössä. Koulutus henkilökunnalle muisti sairaiden kohtaamisesta 28.10.24</li> <li>• Kirjalliset rutiinit luotu keväällä 2024</li> <li>• Kaksi hoitajaa osallistuu aggressiivisten asiakkaiden kohtaamiseen koulutukseen</li> </ul> |                            |

|  |  |  |  |  |  |  |                   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|-------------------|--|
|  |  |  |  |  |  |  | n syksyllä<br>-24 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |                   |  |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

**Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:**

| <b>Vaara-tilanteen kuvaus</b>  | <b>T</b> | <b>S</b> | <b>R</b> | <b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>  | <b>Aikataulu</b>         | <b>Vastuuhenkilö</b>   | <b>VÄLI-ARVI-<br/>OINTI</b>     | <b>LOPPU-<br/>ARVI-<br/>OINTI<br/>(edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>   |
|--|----------|----------|----------|--|--------------------------|--|---------------------------------|--|
| Tiedonkulun puutteet, riski että johtaja, hoitajat eivät saa riittävästi tarvittavaa tietoa, tieto ei kulje. Voi vaikuttaa työhyvinvointiin. | 1        | 2        | 2        | Aletaan käyttää Hilikka viikko kalenteria sekä Hilikka viesti toimintoa kommunikation parantamiseksi           | Aloitettu 27.11.23       | Johtaja sekä henkilökunta  | Viikoittain viikkopalaverissa   | Tiedonkulku parantunut, johtaja voi seurata Hilikka viestien lukuittauksia. Viikkoalaneri käytössä, toimii kohtalaisesti. Johtaja ja sairaanhoitaja suunnittelevat viikkokalenteriin yksikön tulevat työt, helpottaa päivittäistä työtä. |
| Liukastuminen pihalla  | 2        | 3        | 4        | Hankitaan ulkokenkiä (piikillisiä) hoitajille, jotka he voivat esim. roskia viedessä, tavaroita hakiessa ulkoa | Marrskuu 23-toukokuu -24 | Coor kiintiöstöhuolto<br>Hoitajat itse tarvittaessa hiekoittavat liukkaita paikkoja<br>Johtaja ostaa yksikköön 3 paria | Päivittäinen arviointi talvella | Ei liukastumisia pihalla talvella 23-24<br>Ulkokenkiä hankittu + piikit hoitajien käyttöön,  |

|                                      |   |   |   |   |              |   |  |   |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--------------|---|--|---|
|                                      |   |   |   | pukea päälle. Piha hiekotetaan ja laitetaan kivimurskaa tarvittaessa. Kustannusarvio n. 200 e   |              | helposti puettavia ulkokenkiä                 |  | hoitajat käyttäneet kenkiä.   |
| Työasennot ja ruumiillinen kuormitus | 1 | 2 | 2 | Pidetään ergonomian koulutusta henkilökunnalle sekä uusille sijaisille aina tarpeen vaatiessa. Ei erillisiä kustannuksia koska yksikön oma fysioterapeutti vastaa koulutuksista | Tammikuu -24 | Minttu Kataja, johtaja<br>Kaisu, henkilökunta | Ergonomia koulutuksia pidetty keväällä -24 | Henkilökunta osallistunut ergonomian koulutuksiin keväällä -24 sekä loka-marraskuulle suunnitelluudelle koulutusta Mintun toimesta. |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

|  | Tavoitetaso                        | Q1-2024  | Q2-2024  | Q3-2024  | Q4-2024 |
|--|------------------------------------|--|--|--|---------|
| <b>Asiakas-tyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>  | <b>50</b>                          | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa   | 33   | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa |         |
| <b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>  | <b>50</b>                          | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa   | 13   | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa |         |
| <b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>   | Kansallisen keskiarvon yläpuolella | Tieto saadaan Todennettua hyvinvointia mittarista. Lilla Rossa elämänlaatu 5,7. Panostetaan asukkaan oman näköiseen elämään. Kannustetaan osallistumaan yksikössä tapahtuviin yhteisiin aktiviteetteihin. Hoitajat suorittavat omahoitaja hetkiä x1 / viikko | Tieto saadaan Todennettua hyvinvointia mittarista. Lilla Rossa elämänlaatu 5,7. Panostetaan asukkaan oman näköiseen elämään. Kannustetaan osallistumaan yksikössä tapahtuviin yhteisiin aktiviteetteihin. Hoitajat suorittavat omahoitaja hetkiä x1 / viikko |  |         |
| <b>Sisäinen auditointi</b>   |                                    | 23.5   | 23.5   |  |         |
| <b>Auditointihavainnot, kpl:</b><br>- Kaikki kunnossa, %<br>- Kehityskohde, %<br>- Poikkeama, %<br>- Vakava poikkeama, % |                                    | Kaikki kunnossa 60%<br>Kehityskohde 15%<br>Poikkeama 25 %  | Kaikki kunnossa 60%<br>Kehityskohde 15 %<br>Poikkeama 25 %   |  |         |
| <b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>  |                                    | Tieto saadaan AddSystemsistä   | Tieto saadaan AddSystemsistä   | Tieto saadaan AddSystemsistä                                       |         |

|  |            |  |  |   |  |
|--|------------|--|--|---|--|
|  |            | Poikkeamien määrä 0                                    | Poikkeamien määrä 2<br>Asukkaat kieltäytyneet lääkkeiden ottamisesta. Hoitajat pyrkivät käyttämään tietoa taitonsa jotta asukkaat suostuisivat seuraamaan lääkärin määräystä lääkkeiden ottamisessa. | Poikkeamien määrä 3<br>Keskusteltu hoitajien kanssa Insuliini potilaiden hoito ohjeiden toteuttamisesta , tähdennetty tarkkaavaisuutta insuliinin annostelussa. Lääkəriin oltava yhteydessä jos poikkeamaa annostuksessa. |  |
| <b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b> | <b>95%</b> | Tieto saadaan AddSystemsistä Tavoitetaso täyttyy 98,8% | Tieto saadaan AddSystemsistä. Tavoitetaso täyttyy, 100%  | Tieto saadaan AddSystemsistä. Tavoitetaso täyttyy 100%  |  |

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

**Paikka ja päiväys**

1.11.2024 Parainen

**Allekirjoitus**

Kaisu Eero