



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



**"Haluan seistä vihdoin  
omilla jaloillani"**

**Attendo**  
♥◎+

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Mi-Hoiva Oy

**Y-tunnus** 0784328-9

**Hyvinvointialue** Kymenlaakson hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Kymenlaakson liitto

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Metsäkulma

**Katuosoite** Metsäkulmankatu 21

**Postinumero** 48910

**Postitoimipaikka** Kotka

**Esihenkilö** Katja Kurittu

**Puhelin** 0444072430

**Sähköposti** katja.kurittu@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

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

Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen asumispalveluyksikkö, aikuiset mielenterveyskuntoutajat, 40 asukaspaikkaa

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

30.03.2012

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

Mielenterveyskuntoutujien tuettu palveluasuminen, aikuiset mielenterveyskuntoutajat, 10 asiakaspaikkaa

### **Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

1.3.2020

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### **Ostopalvelujen tuottajat**

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekilta, Kontioapteekki, Karhula
- Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Mikkelin Pesula Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Everon
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor Oy

- Paloilmoitin- ja sammutuslaitteisto: Markku Kauriala Oy
- Psykiatri palvelut Liis Iiskola, MEDIKOO

**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 sopimusneuvottelua. Yhtiötason keskitettyjen hankintojen osalta seuranta ja arviointia tehdään säännöllisesti, joilla varmistetaan, että ostopalvelut täyttävät hankintasopimuksissa määritellyt vaatimukset ja laatukriteerit.

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omaavonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena kotimme asiakkaat 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 asiakkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun.

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

Katja Kurittu katja.kurittu@attendo.fi p. 044 407 2430

Milla Tikka, laatukoordinaattori milla.tikka@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 yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?**

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

**Laadittu pvm.** 15.10.2024

**Tarkistettu pvm.**

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo  
VO+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

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

Attendo Metsäkulman toiminta-ajatuksena on mahdollistaa hyvä, aktiivinen, osallistava ja virikkeellinen elämä mielensterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat tehostettua ja kuntouttavaa asumispalvelua ympärivuorokautisesti. Olemme kodinomainen ja viihtyisä yksikkö, jossa asiakas on aktiivinen toimija sekä oman elämänsä asiantuntija. Kuntoutus on läsnä kaikissa arkitoiminnoissa ja tähtäämme asiakkaan osallistamiseen. Asiakasta kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen elämäntapaan, toimintakykyyn ja arjen taitoihin. Asiakasta ohjataan mahdollisimman itsenäisiin päätöksiin, kannustetaan osallistumaan harrastuksiin ja työtoimintaan sekä hoitamaan ihmissuhteitaan.

Työskentelymme on asiakasta kuulevaa ja kunnioittavaa, hänen itselleen asettamiin tavoitteisiin tähtäävää. Kaikessa toiminnassa Metsäkulmalla huomioidaan toipumisorientaation mukainen ajattelu ja toiminta. Toipumisorientaatiossa korostuu yksilöllisten voimavarojen, osallisuuden, merkityksellisyyden, toivon ja positiivisen mielensterveyden huomiointi. Toipuminen nähdään kuntoutumisprosessina, jossa asukas itse on aktiivinen toimija ja pystyy sairaudestaan huolimatta elämään hänen oman kokemuksensa mukaista mielekästä ja tyydyttävää elämää. Toipumisorientatio-ajattelussa kuntoutujan kokemus merkityksellinen elämä ja tunne on merkityksellisempää kuin oireiden lopullinen poistuminen.

Jokainen asukas kohdataan kodissamme yksilöllisesti ja hänelle tehdään toteuttamissuunnitelma kuukauden sisällä asiakkaan saapumisesta Suunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa omaohjaaja. Suunnitelma tehdään ja päivitetään yhteistyössä asiakkaan, läheisten (mikäli asiakas niin haluaa), sekä palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Asiakaskohtaista toteuttamissuunnitelmaa päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein ja aina asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma ohjaa asiakkaan päivittäistä toimintaa ja kirjauksia. Asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan liittyy olennaisesti toimintakyvyn arviointi.

Ennen suunnitelman laatimista, asiakas arvioi toimintakykyään yhdessä omaohjaajan kanssa. Apuna toimintakyvyn arvioinnissa käytetään iRAI-HC ja täydennysosan mielensterveysongelmien laajaan kartoitukseen interRAI CHA-MH toimintakykyä arvioivia mittareita. Suunnitelma tehdään huomioiden



asiakkaan voimavarat, toimintakyky ja taidot, elämäntilanne ja tavoitteet. Myös asiakkaan tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset ja sosiaaliset suhteet sekä vahvuudet, merkitykselliset asiat elämässä, arjen toiminnot, edunvalvonta, terveys ja muut vastaavat tiedot huomioidaan suunnitelmassa. Tältä pohjalta suunnitellaan jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen tuki ja ohjaus.

Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma on Metsäkulman henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutumisen toteuttamisessa ja kuntatilaajan tarpeeseen vastaamisessa. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toimii ja arvioi tavoitteiden toteutumista suunnitelman mukaisesti. Attendolla käytettävä asiakastietojärjestelmä on nimeltään Hilikka ja Hilikkaan tehtävät päivittäiset kirjaukset peilaavat toteuttamissuunnitelmaan asetettuja tavoitteita. Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä. Mittareina käytetään myös Attendon omaa asiakkaan elämänlaadun Check-listaa.

Ravitsemuksesta ja sosiaalisesta osallisuudesta huolehtiminen edesauttaa mahdollisimman itsenäisen toimintakyvyn ylläpitoa. Tuemme ja kannustamme asiakasta osallistumaan ympäröivän yhteiskunnan toimintaan. Juhlapyhät, asukkaiden syntymäpäivät ja vuoden aikojen vaihtelu tuovat väriä yksikön arkeen ja ripauksen juhlantuntua. Asiakas saa asua yksikössä elämänsä loppuun asti - saattohoito on luonnollinen osa toimintaamme.

Yksikössä on neljä pienryhmäkotia, joihin asiakkaat pyritään sijoittamaan heidän yksilöllisen tarpeensa mukaisesti. Kahdessa pienryhmäkodissa työskentelee yksi ohjaaja vuorossaan ja kahdessa kaksi ohjaajaa. Kaikki Metsäkulman asukkaat ovat kuitenkin tehostetun palveluasumisen asukkaita ja heillä on yhtäläiset oikeudet saada yhtä paljon arjen tukea ja hoivaa.

Tuetun asumisen palvelu on asiakkaan kotiin vietävää tukea. Tuetulla asumisella pyritään turvaamaan mielenterveystyön keinoin asiakkaan omassa kodissa selviytyminen ja asumisen jatkuminen itsenäisenä. Tuetun asumisen asukkailla on käytössään iRAI-HC osittaisarviointi ja täydennysosan mielenterveysongelmien laajaan kartoitukseen interRAI CHA-MH sekä henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma.

## 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 asiakkaan, läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

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

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



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

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

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 asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita v. 2024 aikana 4 kertaa. Keskusteluissa olemme nostaneet mm. näitä asioita: palautteen antaminen, itsemääräämisoikeus, kohtaamiset ja onnistumiset sekä kodin merkityksen.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

### Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.



## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisömme yhteinen asia. Attendon johto vastaa strategisesta riskien hallinnasta sekä siitä, että meillä on selkeät ohjeet ja menettelytavat omavalvontaan, ja käytössämme on tarvittavat resurssit turvallisuuden ylläpitämiseen. Johto myös varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että kaikki ovat tietoisia omasta roolistaan turvallisuuden varmistamisessa. Jokaisen 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 **olettava ja lakisääteinen vastuu** tarkkailla turvallisuutta ja laatua työyhteisössämme ja kertoa esihenkilölle, jos jokin huoli herää. Ilman riskien tunnistamista ja hallintaa emme voi varmistaa asiakkaiden turvallista arkea emmekä ennaltaehkäistä mahdollisia epäkohtia tai riskejä.

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
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen
- Poikkeamailmoitukset

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- 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. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:** 15.03.2024

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 11.03.2024

## Ilmoitusvelvollisuus

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

## Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, **kerro havainnostasi** työyhteisössäsi
2. Keskustele **aina ensisijaisesti** oman **esihenkilösi** kanssa tilanteesta, sopikaa, **miten** asiassa **edetään**
3. Tee itse tai tehkää yhdessä **kirjallinen ilmoitus** esihenkilölle havaitsemista epäkohdista tai epäkohdan uhasta
4. Epäkohtailmoitukseen listataan **konkreettisia esimerkkejä epäkohdista**. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista **velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta**
5. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä **toimiin epäkohtien poistamiseksi** ja keskusteltava toimenpiteistä oman esihenkilönsä kanssa
6. Keskusteltuaan ja konsultoituaan esihenkilöään, 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 asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat: päivittäiset keskustelut sekä säännölliset kuukausikokoukset ja viikkopalaverit esihenkilön ja työyhteisön kanssa, päivittäiskirjaamiset, läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset, vuosittaisten riskienarviointien ja työterveyshuollon työpaikkaselvitysten kautta.

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto ”Whistleblowing”: Jokainen 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 IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä
- Poikkeamat käsitelämme 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
- Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan 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?**

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalavereissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta kotiimme. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kuukauden kuluessa (huomioiden tilaajan vaateet) yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, läheisen (mikäli asiakas niin haluaa), laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteumista sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Kuntoutumisen edistymistä arvioidaan lisäksi kuukausittain Hilikkaan tehtävillä kuukausiyhteenvedoilla, jonka tekeminen on omaohjaajan vastuulla. Kuukausittaisissa yhteenvetokirjauksissa huomioidaan asiakkaan oma näkemys keskustelemalla hänen kanssaan.

**Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet** 100%

**Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen** 88%

Kodissamme käytetään edellä mainittuja RAI-mittareita, jotka ovat Kymenlaakson Hyvinvointialueen vaatimat RAI-mittarit. Muita asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat tarvittaessa MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), paino, GDS, ja muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

Ei

**Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?**

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, tilaajan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri.

**Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Jokaisen kotimme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, sillä ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen



perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä. Toteuttamissuunnitelman ja päivittäisen kirjaamisen tulee vastata toisiaan.

## **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)?**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeutensa ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Metsäkulmalla on tavoitteena antaa asukkaille valmiuksia ja taitoja tehdä sellaisia ratkaisuja, jotka tukevat hänen henkilökohtaisen kuntoutumisensa tavoitteita, vahvistavat hänen mielenterveyttään ja edistävät hänen elämänlaatuaan. Tärkeää on keskustella auki myös ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa kuntoutusta/hoidtoa. Tällaisia tilanteita on esimerkiksi asiakkaan toive omaan asuntoon muuttamisesta silloin, kun asiakkaan voimavarat eivät siihen vielä riitä, syömishäiriötä sairastavan haasteet ruokailutilanteissa tai psyykkisen voinnin lasku silloin, kun ihminen on vaaraksi itselleen tai muille. Arvioimme säännöllisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen: vastaako todellinen toimintakyky asiakkaan halua ja/tai näkemystä.

Metsäkulmalla toteutetaan yhteisöhoitoon perustuvaa toipumista tukevaa ja toimintakykyä edistävää toimintaa, jolloin asiakas on voimavarojensa mukainen, aktiivinen toimija. Metsäkulman asiakkaat osallistuvat kukin voimavarojensa mukaan aktiivisesti arjen toimintoihin, toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen henkilökohtaisella, mutta myös yhteisötasolla. Osallisuuden tukemiseen kuuluu muun muassa yksikössä toteutettavat päivittäiset aamuhetket ja viikoittain järjestettävät yhteisökokoukset, joissa keskustellaan asiakasyhteisön asioista, toiveista ja tapahtumista. Jokainen asiakas voi nostaa keskusteluun haluamiansa aiheita. Yhteisökokoukset toimivat myös tiedotuskanavana yhteisöön liittyvistä aiheista. Jokaisen asiakkaan kohdalla pyritään asiakkaan kanssa löytämään hänelle sopiva tapa toimia yksikön ulkopuolella. Tämä tarkoittaa erilaisia harrastusmahdollisuuksien, kulttuuritapahtumien, ryhmätoimintojen ja harrastus- tai työmahdollisuuksien kartoittamista. Asiakkailta on mahdollisuus tehdä työtoimintaa myös Metsäkulmalla. Metsäkulman työtoiminnan ovat suunnitelleet yksikön Nepsy-valmentajat, ja työtoiminnan tarkoitus on tukea asukkaiden kuntoutumista, lisätä toimintakykyä ja antaa onnistumisen kokemuksia. Lisäksi asiakkaita kannustetaan pitämään yhteyttä läheisiin ja näin hoitamaan sosiaalisia suhteitaan. Läheiset ovat tervetulleita Metsäkulmalle.

Myös omaohjaaja on tärkeässä roolissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukemisessa. Omaohjaaja keskusteleo oman asiakkaansa kanssa suunnitellusti vähintään viikoittain, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esiin ajatuksiaan, toiveitaan tai antaa palautetta. Omaohjaajan tärkein tehtävä on motivoida, kannustaa ja ohjata asiakasta muodostamaan omia haaveita, tavoitteita ja löytämään keinoja niiden saavuttamiseksi. Yksikön asiakkaiden palautteita kerätään päivittäisessä arjessa kohdaten sekä yhteisökokouksissa. Metsäkulmalla on myös palautelaatikko, johon voi antaa palautetta niin asiakkaat kuin heidän läheisensä. Jokainen palaute käsitellään henkilökunnan palaverieissa tai tarpeen vaatiessa vain tiettyjen henkilöiden kesken. Kaksi kertaa vuodessa yksiköstä kerätään asiakastyytyväisyyspalautte, samoin läheistyytyväisyyspalautte. Saadun palautteen pohjalta yksikköön laaditaan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle.

Yksikön asiakkaille tehdään RAI-arviointi vähintään puolivuositain ja sen pohjalta laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelman tekemiseen osallistuvat tavallisesti asiakas ja omaohjaaja, mutta niin halutessaan, asiakas voi kutsua myös läheisensä mukaan sen suunnitteluun. Toteuttamissuunnitelma päivitetään puolivuositain. Suunnitelma on voimavarakeskeinen ja sen tarkoitus on toimia "punaisena lankana" asiakkaan toipumisen tukemisessa hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaisesti huomioiden. Sen tarkoitus on myös varmistaa asiakkaan toipumisen jatkuvuus myös sellaisissa tilanteissa,

että esim. omaohjaaja vaihtuisi. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa vain sellaisia asioita, joihin hän on itse halukas sitoutumaan ja millaisia asioita hän on halukas tavoittelemaan. Kaiken toiminnan tärkeänä tavoitteena Metsäkulmalla on asiakkaiden tasavertainen yhteiskunnallinen osallisuus ja oikeus normaaliin elämään kuntoutusyksikössä asumisesta huolimatta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta toteutetaan arjen pienissä asioissa päivittäin, kuten:

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja toimintatapojen kunnioittaminen: Asiakkaiden yksilöllisten mieltymysten huomioiminen ja mahdollisuuksien mukaan toteuttaminen kaikissa arjen toiminnoissa ja viriketarjonnassa kuntoutuksellinen näkökulma huomioituna. Keskustelujen kautta, asiakkaan tärkeät tavat, asiat ja tottumukset nousevat ohjaajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asiakkaan suunnitelmaa ja hänen omannäköistään arkea.

- Osallistuminen mielekkääseen tekemiseen: Asiakkaalle mielekäs tekeminen tuo esiin hänen itsenäisyyttään, tyydyttää hänen tarpeitaan sekä kehittää sosiaalisia vuorovaikutussuhteita ja tuo onnistumisen kokemuksia. Mielekäs tekeminen on asiakkaalle merkityksellistä ja rakentuu hänen kykyjensä ja vahvuksiensa kautta.

- Ruokailussa: Ruokailutilanteessa huomioidaan asiakkaan yksilöllinen ohjauksen tarve. Lähtökohtana ateriointitilanteessa on yhteisruokailun keinoin opettaa ruokailuun liittyvää tapakasvatusta ja lisätä yhteisöllisyyttä. Metsäkulmalla asukkaat syövät ryhmäkotiensa yhteistiloissa päivittäiset ateriat. Yhteisesti sovittuja pelisääntöjä on laadittu ruokailutilanteisiin, jotta ruokailu olisi kaikille positiivinen ja toipumista tukeva kokemus.

- Levossa: Vuorokausirytmien vakiinnuttaminen on yksi merkittävämmistä toipumista tukevista asioista mielenterveytyksessä. Asiakas päättää itse, milloin haluaa mennä nukkumaan. Tarvittaessa asiakasta tuetaan aamuisin heräämisessä. Viikko-ohjelmaan on sovittu yhteiset pelisäännöt yhteisöön esim. hiljaisuuden alkamisesta, jotta uni-valverytmin ylläpito olisi kaikille yhteisön jäsenille mahdollista.

- Liikkumisessa: Asiakkaiden liikunnallisuutta tuetaan, sen tulee olla mielekästä ja asiakkaan kunnon huomioon ottavaa. Työntekijät tukevat, ohjaavat, kannustavat ja motivoivat asiakasta liikkumisessa huomioiden asiakkaan aiemmat ja nykyiset liikuntatottumukset sekä mahdolliset liikkumisen esteet ja tarvittavat apuvälineet. Asukkaat esittävät toiveita mm. eri liikuntalajeista, joita toteutetaan viikoittain viriketoiminnan puitteissa.

- Fyysinen ympäristö: Tavoitteena on, että asiakas itse sisustaa omilla esineillään ja huonekaluillaan oman huoneensa. Myös yhteisten tilojen sisustuksessa ja hankinnoissa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana. Huoneisiin mennään koputtamalla ja odotetaan kutsua tai oven avaamista.

- Hygienian hoidossa: Henkilökunta ohjaa ja muistuttaa peseytymisestä huomioiden asiakkaan omat toiveet. Asiakas päättää omasta vaatetuksestaan, tarvittaessa ohjataan asianmukaiseen vaatetukseen esimerkiksi muistuttamalla puhtaiden vaatteiden vaihtamisesta tai sään mukaisesta pukeutumisesta.

- WC-toiminnoissa: Jokaisella asiakkaalla on omassa huoneessa omat wc- ja suihkutilat, mikä tukee yksityisyyttä.

- Lääkehoidossa: Huomioidaan, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään ja, että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Henkilökunta kertoo asiakkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Henkilökunnan on myös varmistettava, että asiakas on ymmärtänyt saamansa tiedon. Informaation tulee olla ymmärrettävää ja asiallista sekä sitä on toistettava tarpeen mukaan.

- Ulkoilu- ja viriketoiminnoissa: Asiakkaalla on mahdollisuus ulkoilla vuorokausirytmien mukaisesti, yöt on rauhoitettu nukkumiseen. Asiakas voi osallistua itselleen mielekkäisiin yksikön tapahtumiin ja toimintoihin oman halunsa mukaan. Varsinaisia vierailuaikoja ei yksikössä ole, lähiomaiset ja ystävät ovat tervetulleita, toivotaan vierailijoiden kuitenkin kunnioittavan yhteisön laatimaa viikko-ohjelmaa mm. hiljaisuuden alkamisen suhteen.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti käyttäen arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asiakkaan palvelujen 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 asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Metsäkulmalla noudatetaan Attendon ohjeistusta asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Vähintään kerran vuodessa ohjeistus käydään läpi henkilökunnan kuukausipalaverissa. Kymenlaakson hyvinvointialueen Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvauksessa on myös ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja koko henkilökunta on velvoitettu tutustumaan palvelukuvaukseen.

### **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.

Metsäkulmalla ei ole tällä hetkellä rajoittamistoimenpiteitä käytössä. Yksikössä on koodilla avautuva pääovi, mutta asiakkailta on koodi tiedossa ja lukitun oven tarkoitus on estää luvottomien vierailijoiden sisäänkäynti, ei estää asukkaiden ulospääsyä. Asiakkaat, vaikka eivät koodia muistaisikaan, pääsevät aina pyydettyä sisä- tai ulos. Lukittu ulko-ovi turvaa työ- ja asukasturvallisuuden. Jos joltain asukkaalta esimerkiksi jouduttaisiin rajoittamaan yhteydenpitoa, rajoittamaan liikkumisvapautta tai takavarikoimaan henkilökohtaisia tavaroita (ml. päihteitä), tehdään asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma niistä tilanteista, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioidaan asia myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa ja päivittäiskirjaamisessa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa)

ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitelystä.

Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö lopetetaan välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

### **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.

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

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

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

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

### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiättäpauhtuma tai vaaratilanne?**

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

## **Asiakkaan osallisuus**

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

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

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

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

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 28, 29 vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 38, 8 vastaajaa

#### **Miten asiakkailta 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:**

Karoliina Virtala, Toimintayksikön päällikkö, Asumisen palvelut / Erityisryhmien ostopalvelut, puh. 044 223 8973, karoliina.virtala@kymenhva.fi

#### **Attendo kodin esihenkilö:**

Katja Kurittu, Yksikön johtaja, puh 0444072430, katja.kurittu@attendo.fi

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

Sosiaalihuollon asiat: koko Kymenlaakson hyvinvointialue

Potilasasiat: Haminan, Kotkan, Miehikkälän ja Virolahden terveysasemat, Karhulan ja Haminan sairaalat, laituskuntoutus Hoiku

Taija Kuokkanen

Sosiaali- ja potilasasiavastaava  
Salpausselänkatu 40 A  
45100 Kouvola  
puh. 040 728 7313

Puhelinajat ma-to 9–12

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tuen tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen toteuttamissuunnitelman, jonka laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, hyvinvointialueen edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa. Asukkaita tuetaan ja kannustetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Teemme yhteistyötä myös muiden toimijoiden ja ammattiryhmien kanssa (mm. terveystyökalut, martat, työtoiminta, seurakunta ja paikallinen kulttuuritarjonta). Omaohjaajalla on tärkeä rooli toimintakykyä edistävän, asiakkaan kanssa yhdessä tehtävän henkilökohtaisen viikko-ohjelman suunnittelussa.

Asiakkaan psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa on keskeistä, että työntekijä osaa huomioida asiakkaan kognitiiviset toiminnot, joita ovat mm. kielelliset toiminnot, ajattelu, ongelmanratkaisu sekä päätöksenteko. Näiden esiintuomisessa käytetään apuna mm. RAI-mittaria. Yhteisöllisyyteen kannustetaan mm. pitämällä säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa asiakkaiden omia mielipiteitä halutaan kuulla epäkohtien parantamiseksi ja mielekkään tekemisen löytämiseksi. Kaikessa arjen toiminnassamme tähdätään asiakkaan yksilölliseen hoivaan ja osallistamiseen kuntouttavalla ja toipumisorientaatio lähtöisellä työotteella sekä asiakkaan kuulemiseen häntä koskeissa asioissa.

Yksikön toimintaa ohjaavat viikko-ohjelmat, joita päivitetään viikoittain. Viikko-ohjelmassa huomioimme normaaliin kalenterikiertoon liittyvät tapahtumat ja juhlapäivät (esim. joulukuinen, pääsiäinen jne.), asukkaiden järjestämät ryhmät vertaisena esimerkiksi jumpparyhmä, peliryhmä jne., asukkaille sovitut virikkeelliset ryhmät, sekä kuntoutusta tukevat ryhmät, esimerkiksi neopsy-ryhmät ja maalausryhmä ja muut omatoimisuutta tukevat ryhmät kuten ruuan valmistusryhmät.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelmat on nähtävillä jokaisen ryhmäkodin seinällä. Asiakkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Metsäkulmalla on virikevastaavat, jotka ideoivat toimintaa. Asukkaiden kanssa pyritään osallistumaan alueen kulttuuri- urheilutoimintaan mahdollisuuksien mukaan. Useimmilla asukkaista on Kaiku-kortit, joiden avulla he pääsevät ilmaiseksi moniin liikunta- ja kulttuuritapahtumiin. Ohjaajia kannustetaan omaohjattavien kanssa käymään asukkaille mielekkäissä tapahtumissa ja sitä varten Metsäkulmalla on henkilökunnan Kaiku-kortti. Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet sekä kuntoisuus.

Metsäkulmalle järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa läheisten päivä ja asukkaiden kanssa tehdään



erilaisia retkiä ja tutustumiskäyntejä. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seuranta. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asiakkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asiakas on osallisena asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkoston palautteita.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asiakashetket, jotka suunnitellaan asiakaslähtöisesti yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden.

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, asiakashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla.

## **Ravitsemus**

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

Kotimme keittiö on ns. satelliittikeittiö, johon ruuat tulevat keskuskeittiöltä kylminä ja keittiön henkilökunta tai iltapäivä ohjaajat lämmitävät ruuat aterioille. Metsäkulmalla ateria-ajat ovat: Aamiainen klo 7:30-9 , Lounas klo 11:30 , Päiväkahvi klo 14:30 , Päivällinen klo 16:30 ja Iltapala noin klo 19-20 . Aukkaat syövät omissa ryhmäkodeissaan.

Asiakkaiden 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 asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajkojen välillä asiakkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillamme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

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

15.10.2024

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

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

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

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään yli 65 vuotta täyttäneille asiakkaille aina RAI arvioinnin yhteydessä, muille tarpeen mukaan.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan.

## 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. Yksikössä on kaksi hygieniavastaavaa, jotka osallistuvat hyvinvointialueen hygieniakoulutuksiin ja välittävät tietoa koko henkilökunnalle.

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 2.2.2024**

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

Kodillamme on nimetty hygieniayhdyshenkilöt, jotka huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat Kymenlaakson hva:n hygieniahoitajien järjestämiin koulutuksiin ja väittävät henkilökunnalle tietoa ohjeistuksista ja muusta yhteistyöstä alueen hygieniahoitajan kanssa.

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

Asukashuoneiden siivouksesta vastaavat asukkaat itse ja yksikön siistijä. Myös muu henkilökunta vastaa yleisestä siisteydestä. Metsäkulmalla on asukkaiden kanssa sovittu siivouspäivät, jolloin heitä ohjataan siivouksessa heidän omien voimavarojensa mukaisesti. Siistijä ohjaa ja tarvittaessa avustaa huoneen siistimisestä.

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

Yhteisten tilojen siisteydestä vastaa siistijä puhtauspalvelusuunnitelman mukaisesti. Asukkaat tekevät yksikössä kotitaloustöitä työosuustoimintana, jolloin ohjaaja ohjaa heidän työtoimintaansa, esimerkiksi ryhmäkodin keittiövuoroja. Kokonaisvastuu on kuitenkin siistijällä. Yleisestä siisteydestä vastaa erityisesti iltaisin ja viikonloppuisin koko henkilökunta.

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

Yksikössä asukkaat pesevät omia vaatteitaan ja tarvittaessa henkilökunta avustaa tai pesee puolesta, jos asukkaan oma toimintakyky ei riitä edes avustamiseen. Lakanapyykki lähtee pesulaan.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii Attendon oma siistijä. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon 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

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Hygieniayhdyshenkilöt Metsäkulmalla: Pia Aulen ja Venla Halme , yksikön numero: 044 7800 745

### **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 asiakkaiden hoidossa
- asiakkaiden 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 asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

#### **Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystakeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa kotimme lääkäri. Lääkäri käy yksikössämme kerran kuukaudessa ja puhelin kierto on viikoittain. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Päivystyksellinen sairaanhoito toteutetaan Kymenlaakson keskussairaalassa. Asukkaalle tulostetaan mukaan sh- lähete asiakastietojärjestelmästä. Lääkelistan sairaala näkee LifeCare potilastietojärjestelmästä, josta lääkelistaa pidetään ajan tasalla, sekä julkisen terveydenhuollon, että Metsäkulman lääkäreiden toimesta.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy IMS järjestelmästä. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

Asiakkaiden 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?**

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytm, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Yksikön henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisesti (mm. paino, verenpaine, verensokeri, kontrolliverikokeet jne.) Päävastuu seurannalla on sairaanhoitajilla. Koko henkilöstö reagoi herkästi

asiakkaiden voinnin muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja henkilökunnan tulee toimia viipymättä hoitoa vaativissa tilanteissa. Myös toteuttamissuunnitelmaan nostetaan esimerkiksi toimintakykyyn ja ruokahuoltoon vaikuttavat asiat.

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

Asukkaidemme sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajat Anna Smith ja Nina Ulmanen

### **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, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

**Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:**

Lääkehoituhuoneessa ja IMS järjestelmässä

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 30.01.2024

### **Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?**

Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon kokonaisuudesta. Vuorossa olevat lääkehoitoluvan omaavat ohjaajat toteuttavat lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkäri psykiatri Liis Iiskola vastaa yksikön psykiatrisesta lääkehoidosta.

Lääkeluvallinen ohjaaja (vuoron lääkevastaava) tai sairaanhoitaja vastaavat siitä, että asukkaiden annospussit ja muut lääkkeet ovat jaettuna. Sairanhoitaja huolehtii lääketilauksista hyvissä ajoin, ennen lääkkeen loppumista. Sairanhoitajat ja ohjaajat vievät asukkaiden lääkehoitoon ja vointiin liittyviä huomioita lääkärin tietoon päivittäiskirjausten sekä lääkärikiertojen kautta.

Lääkemutokset toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti tekemällä kirjaukset asiakastietojärjestelmään lääkelehdelle sekä päivittäisseurantaan. Lääkemutokset kirjaa sairaanhoitajat. Heidän vastuullaan on myös lääkemutoksesta tiedottaminen yhteistyöapteekkiin, asiakkaalle sekä asiakkaan halutessa hänen omaisilleen.

Mahdollisten asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien laatimisesta vastaa sairaanhoitajat ja palvelutalon johtaja.

Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkäri Salla Kähärä, Karhulan terveysasema, allekirjoittaa yksikön työntekijöiden lääkeluvat ja lääkehoitosuunnitelman.

### **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 asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa erilaisilla yhteydenpidon tavoilla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan 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 asiakasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytänteet sekä on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Lisäksi meillä on säännölliset turvallisuuskoulutukset, kuten uhka- ja vaaratilannekoulutuksia. 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. Metsäkulman työsuojeluvaltuutettu on Hanna Mäkelä hanna.makela@attendo.fi

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain 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>            | 30.08.2024 |
| <b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>                  | 03.04.2024 |
| <b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b> | 30.08.2024 |
| <b>Palotarkastus on toteutunut:</b>                  | 19.09.2024 |

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,5 tt/asiakas
- Kodin esihenkilö Katja Kurittu joka on koulutukseltaan Sairaanhoidaja YAMK.
- Kodillamme on 40 asiakaspaikkaa

#### Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava sosionomi
  - 2 sairaanhoitajaa
  - 1 sosionomi
  - 19 vakituista lähihoitajaa
  - 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelija
  - keikkalaisina lähihoitajia ja sairaanhoitajia
- Avustavaa henkilökuntaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen:
- 1 siistijä
  - 2 hoitoapulainen Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

#### Arkisin työntekijöitä (kun kaikki asukaspaikat ovat täynnä):

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoidajax2 klo 7-15 (välitön hoitotyö)
- Tiiminvetäjä sosionomi klo 7-15 (välitön hoitotyö noin 80% työajasta, hallinto 20%)
- Ohjaajia 4 klo 7–15(välitön hoitotyö)
- Siistijä klo 7-15 (välillinen hoitotyö)
- Hoitoapulainenx2 klo 7-15 (välillinen hoitotyö)

- Ohjaaja 6 klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.45–7.10 (välitön hoitotyö), ohjaaja klo 21-7 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä (kun kaikki asukaspaikat ovat täynnä)::

- Ohjaaja 6 klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 7-15 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja 6 klo 14–21 (välitönhoitotyö)
- \* Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.45–7.10 (välitönhoitotyö), ohjaaja klo 21-7 (välitön hoitotyö)

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Kotimme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä kodin sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille 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 asiakasturvallisuus vaarantuu.

### **kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?**

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle. Arkisin tiiminvetäjä varmistaa akuuttitarpeen sijaisuuksille ja ajan, jolloin sijaisuudelle on tarve.

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?**

Kotimme esihenkilön tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, sillä hänelle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Varmistamme hänen 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.

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville. Attendolla on käytössä eritasoisia tukimuotoja: WordDive-sovellus, jossa työntekijä voi mobiilisti oppia kieltä ja esihenkilö seurata työntekijän oppimista, Lisäksi meillä on käytössä kielitesti, jos työntekijän kielitaito on A2-tasoa heikompi tai hän on arka kommunikoidaan suomeksi. Testi arvioi sanastonhallintaa ja kuullun ymmärtämistä. Jos testissä tulokset ovat heikkoja, työntekijä ilmoitetaan Suomi sujuvaksi -koulutukseen. Koulutus alkaa kuukausittain ja kestää 10 viikkoa verkkoalustalla. Koulutuksen päätteeksi järjestetään A2-taitotestaus. Mielenterveystyössä on erittäin tärkeää, että koko henkilökunta pystyy kommunikoidaan asiakkaiden kanssa sujuvasti.

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö.

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, läikehoitoon 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 Attendon 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. asiakkaisiin 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?

Attendon kodin johtaja pyytää valittua henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen nähtäväksi ennen lopullista työ sopimuksen tekemistä. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta.



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Kotimme toimii kaksikerroksisessa rakennuksessa, jossa asukastilat ovat alakerroksessa. Kodissamme on yhteensä 40 asiakashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 18,8m<sup>2</sup>. Kaikilla asiakkaillamme on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Kaikissa huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Kodillamme on neljä ryhmäkotia. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Ryhmäkodeissa on oma terassi. Kodillamme on yhteinen sauna ja pesuhuone sekä pyykkitila. Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Asiakkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Pääsääntöisesti asiakas asuu huoneessaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat. Toimintakyvyn muutoksissa mietitään mahdollisia huonejärjestelyjen muutoksia huomioiden kotimme ryhmäkotien asiakasprofiili.

Asiakkaan poissaolon aikana ei huonetta luovuteta muuhun käyttöön, vaan huone säilyy asiakkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaoloajan.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää hyvä valaistus. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on pöytiä, tuoleja ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Coor Oy

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 ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovi pidetään aina lukittuna työ- ja asiakasturvallisuuden vuoksi. Ulko-ovessa on numerokoodilukitus. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta ja kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet.

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

Asiakkaila, jotka tarvitsevat apua esim. liikkumiseen tai ovat voimiltaan heikompi kuntoisia, on käytössä Everon- hälytysrannekkeet. Myös henkilökunnalla on työvuorossa ollessaan Everon- hälytyspainike, jolla voi hälyttää lisäapua. Henkilökunnan kansliassa on Everon- kansio, josta löytyvät yhteystiedot järjestelmän toimittajasta.

Everon hälytysjärjestelmän vastuuhenkilöiden vastuulla on testata säännöllisin väliajoin laitteiston toimivuus ja opastaa muita laitteiden käytössä. 5/2021 on päivitetty hälytysjärjestelmän tukiasemat toimivuuden varmistamiseksi.

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

Everon laitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Everon Oy, support@everon.fi. Vaihde: klo 8-16 +358 20 792 0702

Palvelukodilla Everon vastaavat Timo Metsälä ja Hanna Mäkelä.

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

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

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitietoisuus sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveystenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Kodissamme on määritelty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö.

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-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**

Metsäkulman ohjaaja Timo Metsälä timo.metsala@attendo.fi

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän 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 asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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

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

Kotimme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

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.

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
[tietosuojavastaava@attendo.fi](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 asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, palautteista, poikkeamista, riskiarvioinneista, valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauksesta ja päätöksistä sekä RAI-arviointien tuloksista.

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

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

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

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

|                                     | TAVOITE                                                                                     | TOIMENPITEET                                                | AIKATAULU  | VASTUUTUS                                   | VÄLIARVIOINTI                                                                                                                                                       | LOPPUARVIINTI<br>(edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| ASIAKASKOKEMUS                      | Mielenterveyskuntoutujan elämänhallinnan tunteen vahvistaminen ja elämänlaadun parantaminen | Opinnäytetyöasukkaiden oman elämänhallinnan vahvistamiseksi | Vuosi 2024 | Tiimivastaava ja ohjaamassa yksikön johtaja | Opinnäytetyön etenee. Asukkaille tehty haastattelut ja sen perusteella toimintatapoja kehitetty. Tästä tulossa tämän vuoden aikana arvio toteutuksen vaikutuksesta. |                                                           |
| LÄHEISKOKEMUS                       | Läheisten kokemus riittävästä yhteydenpidosta kasvaa                                        | Läheisten yhteydenpidon huomioiminen asukkaan arjessa       | Vuosi 2024 | Omaohjaajat                                 | Palautetta saatu hyvästä yhteistyöstä. Odotamme tyytyväisyyskyselyjen tuloksista                                                                                    |                                                           |
| HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI | Oman ajanhallinnan suunnittelun kehittyminen                                                | Hoitohenkilökunnan asukasarvioiden sijoittuminen            | Vuosi 2024 | Koko työryhmä                               | Kalenterointia harjoitellaan ja aikatauluista                                                                                                                       |                                                           |



|                                          |   |   |   |                                                                             |            |                  |                                    |  |
|------------------------------------------|---|---|---|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|------------------------------------|--|
| Omaisuu-<br>uettelon p<br>uuttumine<br>n | 2 | 1 | 2 | Omaisuu-<br>uetteloiden<br>varmistus<br>kaikkien a<br>sukkaiden<br>kohdalta | vuosi 2024 | Koko<br>työryhmä | On tehty<br>kaikille<br>asukkaille |  |
|------------------------------------------|---|---|---|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|------------------------------------|--|

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

| Vaaratil-<br>teen<br>kuvaus                                                                                            | T | S | R | Toimenpi-<br>de ja kust<br>annusarvi-<br>o | Aikataulu  | Vastuuhe-<br>nkilö | VÄLIARVI-<br>OINTI                                                                            | LOPPUA-<br>RVIINTI<br>(edellisen<br>vuoden k<br>ehittämis-<br>suunnitel-<br>ma) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Tietoturval-<br>lisen tilan<br>puute,<br>vaikeuttaa<br>kuukausip<br>alaverien, t<br>yönohjauk-<br>sen jne<br>pitämistä | 2 | 4 | 3 | noin 4000<br>€                             | vuosi 2024 | Yksikön<br>johtaja | Siirtyy alue<br>johdon<br>toimesta<br>vuodelle<br>2025                                        |                                                                                 |
| Väkivallan<br>uhka                                                                                                     | 2 | 3 | 4 | jatkuva<br>koulutus                        | kevät 2024 | yksikön<br>johtaja | Järjestetty<br>uhka- ja<br>väkivalta<br>koulutus h<br>enkilökunn-<br>alle<br>keväällä<br>2024 |                                                                                 |
|                                                                                                                        |   |   |   |                                            |            |                    |                                                                                               |                                                                                 |

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>Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>                                                                                                                                                             | <b>50</b>   | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa                                                                                                                                                                                  | 28                                                                                                                                                                                                                               | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa                                                                                                                                                                                              |         |
| <b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>                                                                                                                                                              | <b>50</b>   | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa                                                                                                                                                                                  | 38                                                                                                                                                                                                                               | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa                                                                                                                                                                                              |         |
| <b>Sisäinen auditointi</b>                                                                                                                                                                                                   |             | 12.8.2024                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |
| <b>Auditointihavainnot, kpl:</b><br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kaikki kunnossa, %</b></li> <li>• <b>Kehityskohde, %</b></li> <li>• <b>Poikkeama, %</b></li> <li>• <b>Vakava poikkeama, %</b></li> </ul> |             | Kaikki kunnossa, 81,2%<br>Kehityskohde, 10%<br>Poikkeama, 8,8%<br>Vakava poikkeama, 0%                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |
| <b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>                                                                                                                                                                                                  |             | Poikkeamien määrä Q1 19kpl. Lääkepoikkeamista suurin osa liittyy lääkkeisiin, jotka ovat löytäneet lattialta. Lääkkeet ovat joko käyneet asiakkaiden suussa tai tippuneet jo ennen lääkkeen antoa maahan. On kiinnitetty erityistä huomiota siihen, | Poikkeamien määrä Q2 11kpl. Lääkepoikkeamista suurin osa liittyy edelleen lääkkeisiin, jotka ovat löytäneet lattialta. Lääkkeet ovat käyneet asiakkaiden suussa .On kiinnitetty edelleen erityistä huomiota siihen, että asiakas | Poikkeamien määrä 16 kpl /Q3. Lattialta löytyy edelleen lääkkeitä. Asukkaita on vaihtunut paljon ja uusien asukkaiden kanssa ei ehkä vielä tunnusteta lääkkeenoton haasteita yhtä hyvin. Asukkailla myös syksyn alku vaikuttaa vointiin ja lääkekierteisyyteen. |         |

|                                                        |            |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                           |                                                              |  |
|--------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|
|                                                        |            | että asiakas nielee lääkkeet. Lääkkeitä ei anneta esimerkiksi asukkaan omasta kädestä otettavaksi, jolloin nopean suuhun heiton jälkeen, osa pienemmistä lääkkeistä voi tipahtaa asiakkaalla huomaamatta. | nielee lääkkeet. Lääkkeiden annon jälkeen odotetaan rauhassa asukkaan vieressä, että on saanut kaikki lääkkeensä otettua. | Pyritään huolellisuuteen ja rauhallisuuteen lääkkeenannossa. |  |
| <b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b> | <b>95%</b> | 100%                                                                                                                                                                                                      | 100%                                                                                                                      | 100%                                                         |  |

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

**Paikka ja päiväys**

**Allekirjoitus**