



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo OY

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Varha

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Pyhäranta

## Attendo-koti

**Nimi** Onnenkari

**Katuosoite** Suojalantie 3

**Postinumero** 23950

**Postitoimipaikka** Pyhäranta

**Esihenkilö** Tuija Saarinen

**Puhelin** 044-4941840

**Sähköposti** tuija.saarinen@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Ikkäihmiset, 26

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset**  
13.10.2017

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Apteekkipalvelut: Uudenkaupungin 2. (Uusi) apteekki

Kodinelektroniikka: Power Finland Oy

Kalusteet: Roltrade Oy

Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark

Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

Hoitajakutsujärjestelmät: 9Solutions Oy

Hoivasängyt: Stiegemeyer Oy

Astiat: E. Ahlström Oy

Työvaatteet: Segers Fabriker AB

Apuvälineet, laitehuollot ja –korjaukset: Respecta Oy

Vaihtomatot: Lindström Oy  
Paloturvallisuuskoulutukset: Kilatia Oy

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

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

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoida ja kehittää Attendon hankintoja keskitetysti. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja 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 asukkaat saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea. Omaavontasuunnitelman avulla varmistamme, että asiat hoidetaan kodillamme oikealla tavalla.

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

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

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

Tuija Saarinen, hoivakodin johtaja, tuija.saarinen@attendo.fi, 044-494 1840

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

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

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä hoivakodin aulassa

**Laadittu pvm.** 29.10.2024

**Tarkistettu pvm.** 29.10.2024

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo  
VO+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

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

Attendo Onnenkari sijaitsee Pyhärannassa ja tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa ikäihmisille. Yksikössä on 26 asukaspaikkaa. Mahdollistamme myös intervallihoidon, jota tarjotaan vapaina olevien huoneiden puitteissa.

Tehtävänäme Attendo Onnenkarissa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on hyvä elämänlaatu. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan, jonka päivitys kuuluu asukkaan nimetyn omahoitajan tehtäviin vähintään puolen vuoden välein.

Jokaisen asiakkaamme oikeus on tuntea osallisuutta omaan ja yksikön toimintaan. Jokaisen asiakkaamme oikeus on tulla kuulluksi ja tulla kohdelluksi lämmöllä ja kunnioituksella. Kannustamme asukkaitamme itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja elämänlaatuun parannetaan. Asukkaidemme itsemääräämisoikeuden säilyminen on meille erittäin tärkeää. Tavallisen arjen lisäksi järjestämme asukkaillemme mielekästä tekemistä ulkoilun ja aktiviteettien merkeissä.

### Arvot ja toimintaperiaatteet.



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

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

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

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

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

Hoivakodissamme asukkailla on itsemääräämisoikeus ja tämä toteutuu meidän jokapäiväisessä arjessa niin, että annamme asukkaiden itse päättää niin paljon arjen pieniä asioita, kuin se vaan on mahdollista. Kunnioitamme asukkaan omaa asuntoa menemällä aina koputtamalla sisään ja kysymällä saako tulla. Asukkaidemme ihmisarvon kunnioittaminen ja hyvän tekeminen ovat toimintamme kulmakiviä.

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

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

Asko-valmentajanamme toimii Sini Norppa. Käymme kuukausittain, viikoittain, jopa päivittäin läpi omaa toimintaamme ja toimintaperiaatteitamme. Olemme luoneet työyhteisöön kulttuurin, jossa erilaisuus on rikkaus. Annamme positiivista palautetta ja tarvittaessa myös rakentavaa. Olemme avoimia ja muistamme periaatteen, mitä minä tuon mukaan kun tulen töihin. Kunnioitamme toisiamme, asukkaitamme ja itseämme. Tällä kaikella on merkitystä hyvän työilmapiiriin syntymiseen ja sitä kautta suoraan myös asukkaidemme hyvinvointiin.

ASKO-valmentajan tehtävänä on jalkauttaa avoin keskustelu kulttuuri hoivakotiimme. Tuoda esille Attendon yhteisiä teemoja ja nostaa esille niihin liittyviä arvoja ja lupauksia sekä seurata niiden toteutumista. Tärkeinä kulmakivinä on hyvä asiakaskokemus sekä avoin yhteistyö läheisten kanssa.



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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotimme koko työyhteisö osallistuu kotikohtaisten toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotikohtaisia toiminnan riskejä arvioimme 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 asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kotimme toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:** 14.3.2024

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 10.4.2024

## Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

Asukkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit: kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, asukaskokouksissa ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuillamme olevan palautelinkin ([www.attendo.fi/annapalautetta](http://www.attendo.fi/annapalautetta)) tai kotimme palautelaatikon kautta sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

## 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 sen mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta, Hiikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta. Poikkeamalomakkeesta käy ilmi, mitä on tapahtunut, pohditaan juurisyytä, mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä. Kotimme laatukoordinaattori lähihoitaja Erika Taiminen tai esihenkilö Tuija Saarinen tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori

### **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 kuukausi- ja viikkopalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuitaamaan muistion lukemisen. Asukkaita tiedotetaan henkilökohtaisesti, asukaspalaverissa tai tiedotteilla. Läheisiä tiedotetaan henkilökohtaisesti, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Poikkeamat käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille taholle kuin se on tarpeen. Poikkeamat käsitellään kotimme kuukausipalaverissa henkilökunnan kesken, käsittely ja sovitut toimenpiteet kirjataan kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.

Toimenpiteiden toteutumista ja vaikutusta seuraamme tulevissa kuukausipalaverissa. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa hoiva- ja voimavarasuunnitelmissa. RAI-mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esimerkiksi kodin ravitsemusvastaava Veera Saari ja lääkehoitovastaava Emilia Nordling hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemusta ja lääkehoitoa.

Asukkaiden RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Pyrimme siihen, että mahdollisimman moni asukas osallistuisi oman arviointinsa tekemiseen oman toimintakykynsä mukaan.

Muita asukkaan arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS ja FRAT. Käytämme tarpeen mukaan asukkaalle soveltuvia ja hyvinvointialueen kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan havainnointi ja läheisten haastattelut ovat osa arvioinnin tekemistä.

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

Suunhoitosuunnitelma ja ravitsemushoidonsuunnitelma sisältyvät asukaskohtaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Suunnitelma sisältää kuvauksen nykytilanteesta, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Ravitsemushoidonsuunnitelmaan sisältyy MNA-testi, joka tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä jokaiselle asukkaalle ja kirjataan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan kuuden kuukauden välein, jolloin tilanne arvioidaan uudestaan.

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

Pyrimme siihen, että asukas aina osallistuisi oman hoiva- ja voimavarasuunnitelmansa laatimiseen ja päivittämiseen. Hoitosuhteen alussa järjestetään hoitosuunnitelmapalaveri, johon osallistuu asukas,

lähiomainen, omahoitaja ja tarvittaessa sairaanhoitaja. Hoitosuunnitelmapalaverissa käydään hoiva- ja voimavarasuunnitelman mukaiset asiat läpi yhdessä asukkaan ja lähiomaisen kanssa. Näin asukkaan omat ajatukset ja tavoitteet tulee huomioitua hoidon suunnittelussa. Suunnitelmat päivitetään kuuden kuukauden välein, yhdessä RAI-arvioinnin tekemisen kanssa.

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan tulleiden muutosten tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle esimerkiksi Hilikka-viestejä hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään jokaisen asukkaan hoiva- ja voimavarasuunnitelmaan ja toteuttamaan asukkaan hoitoa sen mukaisesti. Asukkaiden hoiva- ja voimavarasuunnitelmat ovat henkilökunnan nähtävillä Hilikka-asiakastietojärjestelmässä.

### **Asiakkaan kohtelu**

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

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Asukkaillamme on oikeus yksityisyyteen. Jokaisella on oma henkilökohtainen huone, jossa halutessaan saa rauhassa viettää aikaa. Asukkaiden henkilökohtaisista asioista keskustellaan vain heidän hoitoonsa osallistuvan henkilökunnan kesken.

Asukkaillamme on vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan toimintakyvyn sallimissa rajoissa. Jokaisella on mahdollisuus yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Jo muuton yhteydessä omahoitaja aloittaa tutustumisen asukkaaseen, jolloin saamme mahdollisimman hyvän kuvan siitä, millaista elämä on ollut ennen muuttoa hoivakotiin. Yksilöllisyys ja omannäköisyys näkyy esimerkiksi huoneen sisustuksessa, mielekkäässä tekemisessä ja arjen pienissä päätöksissä.

Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme itsemääräämisoikeutta. Asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja kunnioitetaan joka päivä, arjen pienillä asioilla. Itsemääräämisoikeus näkyy omaa elämää koskevissa päätöksissä, mitä haluaa laittaa aamulla päälleen, mikä maistuisi aamupalaksi ja maistuuko lounaalla tumma vai vaalea leipä. Nämä ovat pieniä, mutta monelle hyvinkin tärkeitä asioita. Asukkaan omat toiveet voi kirjata myös voimavara- ja hoivasuunnitelmaan, jos esimerkiksi heikentyneen toimintakyvyn vuoksi toiveiden esittäminen on hankalaa.

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

Asukkaillamme on toimintakykynsä sallimissa rajoissa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-arviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

Mieltymykset ja tottumukset nousevat esiin jo muuton yhteydessä, kun pyydämme uutta asukasta läheisensä kanssa täyttämään elämänkaari-lomakkeen. Näitä asioita käsitellään myös omahoitajan järjestämässä hoitosuunnitelmapalaverissa. Arjessa pyrimme huomioimaan jokaisen asukkaan omat mieltymykset, elämänrytmin sekä rituaalit. Totutut tavat nousevat asukkaidemme elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi arkea.

#### **- Dementiaoireet:**

Seuraamme asukkaan dementiaoireita, tuemme asukasta niiden kanssa ja tarpeen mukaan reagoimme oireiden ilmenemiseen. Voimavara- ja hoivasuunnitelma sisältää kohdan päätöksentekokyvystä (kognitiosta), johon kirjataan nykytilanne, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

#### **- Liikkuminen:**

Kannustamme asukkaitamme liikkumaan jokaisen toimintakyky huomioiden. Liikkuminen ylläpitää fyysistä toimintakykyä ja on tärkeä osa arkeamme. Huolehdimme, että asukkaillamme on sopivat apuvälineet liikkumisen tueksi. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjaamme, mitä apuvälineitä asukkaalla on käytössä ja kuinka paljon hoitajien apua hän tarvitsee liikkumisen tueksi. Hoivakotimme on esteetön, mikä lisää liikkumisen turvallisuutta.

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

Arvioimme arjessa jatkuvasti asukkaidemme avuntarvetta ja otamme heidän omat toiveensa huomioon. Jokainen asukas saa kuntouttava työote huomioiden tarvitsemansa avun henkilökohtaisen hygienian hoitoon ja pukeutumiseen. Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan nykytilanne, mihin ja kuinka paljon asukas tarvitsee apua, tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Ravitsemustilannetta arvioidaan RAI- sekä MNA-arvioinneilla. Ravitsemushoidonsuunnitelma on osa voimavara- ja hoivasuunnitelmaa. Suunnitelmaan kirjataan nykytilanne asukkaan ravitsemuksen tilanteesta; kuinka paljon apua hän tarvitsee syömiseen, allergiat ja muut erityisruokavaliot sekä asukkaan omat toiveet. Suunnitelman tietoja hyödynnämme käytännössä jokaisessa ruokailutilanteessa. Kannustamme terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon, joka toteutuu kotimme joka viikko vaihtuvan ruokalistan avulla. Asukkaillamme voi olla myös omia välipaloja ja herkkuja, joita esimerkiksi läheiset voivat tuoda.

#### **- Sosiaalisuus:**

Sosiaalisella kanssakäymisellä on toimintakykyä ylläpitävä vaikutus, minkä vuoksi kannustamme sosiaalisuuteen toisten asukkaiden kanssa. Jokaisella on myös oikeus olla omissa oloissaan. Nämä tarpeet pyrimme ottamaan huomioon arjessamme.

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

Asukkaillamme on mahdollisuus keskustella mielihyvän tai -pahan kokemuksista hoitajien kanssa. Keskustelun pohjalta voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan asioita, joita huomioimme asukkaan hoidossa.

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

Tarjoamme jokaiselle asukkaalle mahdollisuuden osallistua yhteisiin aktiviteetteihin jokaisena arkipäivänä. Toiveita aktiviteeteista kysytään säännöllisesti asukkailtamme. Huomioimme aktiviteeteissa toimintakyvyn tukemisen sen kaikilla osa-alueilla. Pyrimme järjestämään monipuolisesti erilaisia aktiviteetteja, jotta jokainen asukas löytäisi itselleen mieluisen. Otamme aktiviteeteissa huomioon vuodenajat ja juhlapyhät. Pyrimme mahdollistamaan ulkoilun jokaiselle asukkaalle vähintään kerran viikossa. Kesällä hyvillä säillä ulkoilemme päivittäin. Myös ulkoilussa otamme huomioon asukkaan omat toiveet, joku haluaa ulkoilla joka päivä ja toisella on halutessaan mahdollisuus kieltäytyä.

#### **- Nukkuminen:**

Päivän rakenne tukee normaalia vuorokausirytmää. Toiveidensa mukaan asukkaillamme on mahdollisuus esimerkiksi valvoa illalla ja nukkua aamulla pidempään. Jokaisella asukkaalla on toiveidensa mukaan mahdollisuus päivälepoon.

#### **- Lääkehoito:**

Lääkehoito on kokonaisuudessaan lääkeluvallisten hoitajien vastuulla. Asukkaillemme mahdollisesta riittävä tietämys omasta lääkityksestään, päätökset lääkehoidossa tehdään aina mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asukkaan halutessa on hoitajilla velvollisuus antaa tietoa lääkityksestä, sen vaikutuksesta ja tarpeellisuudesta sekä esimerkiksi uuden lääkkeen aloittamisen yhteydessä mahdollisista haittavaikutuksista. Lääkehoito perustuu kotimme lääkehoitosuunnitelmaan.

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

Jokaisen asukkaan kohdalla selvitämme minkälaisia palveluja asukas itselleen toivoo. Kodissamme käy säännöllisesti jalkahoitaja ja parturi, joiden palveluita asukkaalla on mahdollisuus itselleen ostaa. Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee sekä millaisia palveluita kaipaa itselleen. Näitä on esimerkiksi jalkahoito, parturi/kampaaja ja hieroja.

#### **- Kuolema:**

Toivomme, että jokainen asukas muuttaessaan täyttää hoitotahtolomakkeen, jossa voi esittää toiveita elämän loppuvaiheen hoitoon liittyen. Toiveet kirjataan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan sekä huomioidaan elämän

loppuvaiheen hoitoa toteutettaessa. Hoivakodin oma lääkäri tekee asukaskohtaisesti ennakoivan hoitosuunnitelman, jonka pohjalta hoitoa toteutetaan. Suunnitelmaan kirjataan esimerkiksi tieto DNR-päätöksestä. Hoitajamme ovat kouluttautuneet saattohoitoon, jota elämän loppuvaiheessa toteutamme. Saattohoidon aikana ja myös kuoleman jälkeen huomioimme myös asukkaan läheisten toiveet ja heidän jaksamisen.

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

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

Onnenkari on ympärivuorokautinen asumisyksikkö, mutta asukkaalle tämä on koti, jossa hän saa tarvitsemaansa huolenpitoa, saa elää omalla tavallaan ja päättää päivittäisistä asioista. Tuemme itsemääräämisoikeutta tarjoamalla mahdollisuuden vaikuttaa arkisiin päätöksiin omaan elämään liittyen, esimerkiksi päätös paidan väristä, kahvin kanssa pulla vai pipari. Pieniä asioita mutta yksilöllisiä isoja. Rajoittamistoimenpiteet ovat viimesijainen keino. Pyrimme ennaltaehkäisemään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä tukemalla asukkaan toimintakykyä niin pitkään kuin se on mahdollista ja toiminta on turvallista.

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

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

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

Rajoittamistoimenpiteisiin ryhtymisestä keskustellaan aina lääkärin kanssa. Käytössämme olevia rajoittamiskeinoja ovat sängyn laitojen käyttö, hygieniahaalarin käyttö sekä pyörätuolin haaravyön käyttö. Sängyn laitojen ja haaravyön käytön tarkoituksena on estää kaatuminen ja putoaminen, kun asukkaan fyysinen toimintakyky on merkittävästi heikentynyt. Hygieniahaalarin käytön tarkoitus on pitää huolta asukkaan hygieniasta ja puhtaudesta, kun hän ei kognitionsa puolesta siihen enää itse pysty. Rajoittamistoimista keskustellaan mahdollisuuksien mukaan asukkaan itsensä ja myös omaisten kanssa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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



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

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

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

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

## **Asukkaan osallisuus**

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

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

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

Onnenkarissa ylläpidetään jatkuvaa asiakaspalautetta, säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toimintamme kehittämistä. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta.

Omahoitaja on säännöllisesti yhteydessä läheisiin, jolloin myös palautteen anto on mahdollista.

Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheisten illassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 83, 6 vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 63, 8 vastaajaa

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

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

#### **Asiakkaan oikeusturva**

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

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

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

Tarmo Martikainen, tarmo.martikainen@varha.fi, 050-5584579

##### **Attendo kodin esihenkilö:**

Tuija Saarinen, tuija.saarinen@attendo.fi, puh. 044 494 1840 (arkisin kello 7-15:00)

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

Varsinais-Suomen hyvinvointialue, sosiaaliasiamies Kati Lammi, OTM, Oy Vasso Ab/sosiaaliasiamies, Läntinen pitkäkatu 21-23, 4krs, 20100 Turku. Puh. 050 559 0765 (puhelinaika maanantai 12-14:00, tiistai-torstai 9-11:00)

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

### **Omatyöntekijä**

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

- Kyllä
- Ei

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Onnenkarissa asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia arjessa ylläpidetään ja edistetään monipuolisesti. Kannustamme ja ohjaamme asukkaitamme omatoimisuuteen kuntouttavan työotteen mukaisesti jokaisen toimintakyky huomioiden. Annamme asukkaillemme riittävästi aikaa ja tukea arjen toiminnoista suoriutumiseen. Kaikkien toimintakyvyn osa-alueiden nykytilanteet, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi sekä arvioinnit kirjataan asukaskohtaiseen voimavara- ja hoivasuunnitelmaan.

Edunvalvonnan tarpeesta tehdään ilmoitus maistraatille. Ilmoituksen voi tehdä edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö itse tai kuka tahansa asiasta tietoinen henkilö. Ohje löytyy perehdytyskansiosista sekä <https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilosta>.

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

Kannustamme asukkaitamme osallistumaan kodillamme toteutettavaan yhteiseen virkistys- ja kuntoutustoimintaan. Toiminta suunnitellaan niin, että jokaisella on oman toimintakykynsä puitteissa siihen mahdollista osallistua. Viikko-ohjelma on nähtävillä A-puolen ryhmäkodin taululla. Viikko-ohjelma toteutuu joka arkipäivä kahvihetken jälkeen. Joka päivä pidetään myös opiskelijoiden toimesta lukupiiri, jossa luetaan päivän lehtiä ja keskustellaan niiden pohjalta. Järjestämme asukkaillemme mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Tämä vaihtelee paljon, on elokuvan katsomista, pelaamista (bingo, pallopelit, alias), arvoituksia, askartelua, leipomista, tuolijumppaa, kuunnellaan toivemusiikkia ja lauletaan yhdessä. Toiminta suunnitellaan asukkaiden toiveiden pohjalta. Otamme toiminnassa huomioon myös esimerkiksi vuodenajat sekä juhlapyhät.

Ulkoilu on mahdollista halukkaille päivittäin. Kannustamme jokaista asukasta ulkoilemaan vähintään kerran viikossa. Onnenkarissa on aidattu takapiha, jossa voi turvallisesti ulkoilla.

Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta aina seuraavaksi viikoksi. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

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

## Ravitsemus

### Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Onnenkariin ruoka tulee Uudenkaupungin Attendo Hellästä. Onnenkarissa aamupala on liukuva klo 6-10, sen mukaan miten asukas heräilee. Lounas tarjoillaan klo 11:30-12:00, päiväkahvi klo 14:30, päivällinen klo 16:00 ja iltapalaa on tarjolla klo 19:00-21:00.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h, juuri siksi aamupala ja iltapala ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Hedelmiä on tarjolla koko päivän ajan. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

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

### Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

25.03.2024 ja henkilökunta on lukenut sen

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

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

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

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

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

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

## Hygieniäkäytännöt

### Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygienia- ja 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 hygienia- ja käsihygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti.

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 13.02.2024**

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

Onnenkarissa ajatuksena on että asukas käy aina wc:ssä, huomioiden hänen omat voimavarat. Vaippojen käyttöön on aina peruste. Hygienian toteutumista sekä ihon kuntoa seuraamme päivittäin ja teemme niistä kirjauksia. Hygieniä käytänteistä henkilökunta keskustelee viikoittain viikkopalaverissa. Ihon kunto tarkistetaan päivittäin. Kodillamme on nimetty hygieniavastaava Aylin Saglam, joka huolehtii että asukkailla on omat ja juuri hänelle sopivat hygieniatuotteet käytössä. Ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

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

Onnenkarissa on oma siistijä, jonka vastuulla on asukashuoneiden siivous kerran viikossa. Yleissiisteys esimerkiksi roskien vienti ja näkyvän lian puhdistaminen on jokaisen työyhteisön jäsenen vastuulla.

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

Onnenkarin oma siistijä huolehtii yleisten tilojen siivouksesta. Yleisten tilojen yleissiisteys on koko työyhteisön vastuulla.

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

Asukkaiden vaate- ja liinavaatepyykki pestään hoivakodissa. Pyykkihuolto on ensisijaisesti hoitoapulaisten vastuulla.

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

Onnenkarin siivouksesta huolehtii oma avustava henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. 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 käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

#### **Infektioiden torjunta**

##### **Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot**

Hygieniahoitaja Varha p. 050 594 7181

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

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

Avainasemassa ovat:

- työntekijän henkilökohtainen hygienia
- siistit ja asianmukaiset työvaatteet
- tavanomaiset varotoimet
- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen
- käsihygienia: käsien pesu ja desinfektio
- suojainten oikea käyttö
- suojakäsineiden käyttö
- aseptiset työtavat

- veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
- yskimishygienia
- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygienia

Onnenkarissa on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

#### **Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön omalääkäri Juulia Rahkonen. Omalääkäriin ollessa estynyt, huolehtii Attendo sijaisen järjestämisestä. Lääkäri käy yksikössä 1-2 kertaa kuukaudessa ja tarvittaessa asioita voidaan hoitaa kiertopäivien lisäksi puhelimitse. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Yksikön lääkäri voi tarvittaessa tehdä lähetteen ja ilmoittaa asukkaan kotisairaalan potilaaksi. Asukkaan ollessa kotisairaalan asiakas, yksikön sairaanhoitaja toimii yhdyshenkilönä asukkaan asioissa kotisairaalan kanssa. Asukkaan hoitoon liittyvistä asioista vastaa tuolloin kotisairaalan lääkäri ja hoitohenkilökunta sitoutuu noudattamaan lääkärin määräyksiä ja ohjeita.

Saattohoito hoidetaan ensisijaisesti hoivakodissa, tarvittaessa kotisairaalan kanssa yhteistyössä. Hoitajat on koulutettu saattohoitoon (THL saattohoitopassi). Saattohoitotilanteessa on läheisillä oikeus olla hoivakodilla ympäri vuorokauden läheisensä rinnalla.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Pyhärannan tai Uudenkaupungin terveyskeskuksessa. Uudenkaupungin pääterveysasema päivystää klo 8-16 arkipäivisin numerossa 02 8451 2400. Uudenkaupungin yhteispäivystys toimii jokaisena päivänä klo 10-20 ja aina ennen päivystykseen hakeutumista soimitaan numeroon 02 313 8800. Klo 20 jälkeen kiireellisestä sairaanhoidosta huolehtii Turun alueen yhteispäivystys Tyksin T-sairaalassa. Aina ennen potilaan lähettämistä Tyksiin on myös soitettava numeroon 02 313 8800. Hätätapauksissa soimitaan suoraan hätänumeroon 112. Jos asiakkaan vointi sallii, voidaan hänet lähettää päivystykseen Kela-taksilla. Sh-lähetteen potilaan lähettämistä tekee yksikön sairaanhoitaja ja hänen ollessaan pois tekee lähetteen lähihoitaja. Lähetete tehdään Hilkka-potilastietojärjestelmässä, lähetävä hoitaja tulostaa lomakkeen, allekirjoittaa sen ja laittaa suljettuun kirjekuoreen asukkaan mukana päivystykseen. Yksikössä on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen -työohje, jota säilytetään hoitajien kansliassa Ohjeita-muovitaskukansiossa. Ohje löytyy myös N-asemalta Onnenkarin kansioista Ohjeistukset. Ohjeessa on hoitajan tarkistuslista päivystykseen lähettämisen varalle.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Kodin asukaskunta huomioiden on kuolema lähes aina odotettu. Äkillisessä ja odottamattomassa kuolemantapauksessa henkilökunta on ohjeistettu olemaan yhteydessä hätäkeskukseen, josta annetaan lisäohjeita. Tarpeen mukaan poliisi on yhteydessä yksikköön ja tiedustelee lisätietoja kuolemantapauksesta. Tällaisessa tapauksessa vainajaan ei saa koskea tai häntä siirtää ennen poliisien tekemää tutkintaa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi ja tarvittaessa myös yksikön sairaanhoitajaa. Asukkaan omaisiin ollaan viipymättä yhteydessä, myös yöaikaan, ja keskustellaan käytännön asioista.

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

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

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

Pitkäaikaissairauksiin määrättyjen lääkkeiden vaikutuksia seurataan päivittäisessä hoitotyössä ja yksikön lääkäri arvioi pitkäaikaissairauksien hoitotasapainoa vuosittain. Asukkaiden terveydentilaa ja vointia seurataan säännöllisesti fysiologisten mittausten avulla. Verenpaine ja paino mitataan säännöllisesti jokaiselta. Verensokeria seurataan ensisijaisesti diabeetikoilta. Sairaanhoitaja vastaa mittausten ohjelmoinnista lääkärin ohjeistuksien mukaan. Mittausten ottaminen ja kirjaaminen on jokaisen hoitotyötä tekevän henkilökunnan jäsenen vastuulla.

Voimien äkillisesti heikentyessä ja esimerkiksi infektiopäilyssä seurataan lämpöä ja tarvittaessa lääkäri voi määrätä laboratoriotestejä. Käytössämme on myös tulehdusarvon määrittämiseen tarkoitettu laite.

Sairaanhoitaja voi tarvittaessa ottaa verinäytteitä lääkärin tekemän pyynnön mukaan.

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

Onnenkarin asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa oma lääkärimme Juulia Rahkonen yhdessä sairaanhoitajaopiskelija Emilia Nordlingin, kotihoidon sairaanhoitaja Katariinan Vuorelan sekä hoivakodin johtajan Tuija Saarisen kanssa.

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

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

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittäisestä on kotimme johtajalla ja lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivytykseen 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.

Onnenkarin lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä toimistolla tulostettuna sekä lääkehuoneessa ja N-asemalla.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 15.9.2024**

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

Lääkäri Juulia Rahkonen, sairaanhoitajaopiskelija Emilia Nordling sekä hoivakodin johtaja (sh) Tuija Saarinen yhdessä lääkeluvallisten lähihoitajien kanssa.

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi tiedonkulun kannalta. Kun asukas siirtyy uuteen hoitolaitokseen, kotisairaalan, osaston tai esimerkiksi kotihoidon asiakkaaksi, on huolehdittava potilaan perustietojen (mm. lääkelista, sairaudet) siirtymisestä uuteen yksikköön. Tiedot tulostetaan Hilkasta ja laitetaan suljettuun kirjekuoreen ja asukkaan nimi päälle. Kun asukas siirtyy terveyskeskukseen, erikoissairaanhoidon tai kotisairaalan asiakkaaksi, tulostetaan Hilkasta sh-lähete, johon kirjataan kaikki oleelliset tiedot. Taksikuljetuksen aikana terveystiedot siirtyvät suljetussa kuoressa jatkohoitopaikkaan.

Jotta Attendo Onnenkari saa tarvittavat potilastiedot (esimerkiksi laboratoriovastaukset) terveyskeskuksesta, on asukkaan annettava lupa tähän. Onnenkari tekee yhteistyötä Tyksin eri poliklinikoiden (pitkäaikaissairauksien seurannat), Pyhärannan ja Uudenkaupungin terveyskeskusten, Uudenkaupungin kotisairaalan, Pyhärannan Kotihoito Oy:n ja Tykslabin kanssa.



## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain 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>           | 16.11.2023 |
| <b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>                 | 25.10.2024 |
| <b>Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:</b> | 21.11.2023 |
| <b>Palotarkastus on toteutunut:</b>                 | 8.10.2024  |

## 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 riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Kotimme esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Kodin henkilökunnan riittävyttä, 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 0,65 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Tuija Saarinen, joka on koulutukseltaan lähihoitaja/sairaanhoitaja sekä hänellä on johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto.
- Kodillamme on 26 asukaspaikkaa

- 1 sairaanhoitaja
- 13 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja
- 2 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- 2 hoiva-avustaja oppisopimusopiskelijaa

Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä juuri ollenkaan. Yökö keittää puuron aamupalalle.

Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, vaan he hoitavat välillisen asukastyön.

- 1 siistijä
- 1 hoitoapulainen

### Arkisin:

- Hoivakodin johtaja klo 7-15:00 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 7-15:00 (välitön hoitotyö)
- Hoitaja kaksi-kolme klo 7-14.40 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja kaksi klo 7-15 (välitön hoitotyö)
- Siistijä klo 7-15.00 (välillinen hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 7.30-15:30 (välillinen hoitotyö)
- Hoitaja kolme klo 13-21:00 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13-21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.50-7.10 (välitön hoitotyö)

viikonloppuisin:

- Hoitajia neljä klo 7–14.00 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullisia hoitajia näistä kaksi klo 7–14.00 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 7-15:00 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia kolme klo 14:00-21:00 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullisia hoitajia näistä kaksi klo 14:00-21:00(välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.50–7.10 (välitön hoitotyö)

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

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

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö arkisin. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle iltaisin ja viikonloppuisin.

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

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

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähienkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun kodin esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Tiimivastaavan ja kodin esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosunnittelulla, 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 rekrytinnin periaatteet**

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

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on

henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], 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. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Attendo Onnenkari toimii yksikerroksisessa rakennuksessa, joka on valmistunut 2017. Onnenkarissa on 26 asiakashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 21 m<sup>2</sup>, yhteistiloista jyvitty pinta-ala on 13,13 m<sup>2</sup>/asiakas. Asiakas kalustaa asuntonsa itse, mutta sänky, petivaatteet ja pyyhkeet tulee Attendon puolesta jokaiselle asiakkaalle. A-puolella on yksi pariskuntahuone, siinä on kaksi huonetta yhdistetty väliovella. Huoneissa on kaappitilaa asiakkaan vaatteille ja henkilökohtaisille tavaroille. Jokaisessa huoneessa on wc, jossa on myös suihkumahdollisuus.

Onnenkarissa on kaksi ryhmäkotia, A ja B (15 huonetta ja 11 huonetta). Molemmista on kulku sisäpihalle. Molemmissa ryhmäkoteissa on oleskelu- ja ruokailutilat sekä keittiö. Suihku- ja saunatilat ovat kaikkien asiakkaiden käytössä.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, johon on osallistunut arkkitehteja, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä ja muita hoitotyön asiantuntijoita. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostamme.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu muun muassa seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- ulko-ovien kynnyksiä on luiskattu
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa.

Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.

- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas

- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotipiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen ja sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

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

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

## **Teknologiset ratkaisut**

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

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto sekä tallentavat kulunvalvontakamerat ulko-ovilla. Kamerat ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa asukkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Lääkehuoneessa on tallentava kamera- ja kulunvalvonta. Lääkehuoneeseen on pääsy vain erillisellä avaimella, joka on aina lääkeluvallisen hoitajan hallussa. Sairaanhoidajan ja esihenkilö pääsevät lääkehuoneeseen omalla avaimellaan. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinumero kodin vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella ulko-ovi on avattu sekä missä yleisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömästi toimenpiteisiin, jos huomaa laitteiden toiminnassa poikkeavaa.

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

Onnenkarissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajien puhelimeen), WC:ssä on hälytystoiminto. Tarvittaessa voidaan käyttää myös liiketunnistinta turvallisuuden varmistamiseksi. Jokaiseen hälytykseen reagoidaan välittömästi. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti, kahden kuukauden välein esihenkilön toimesta. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Toimintatesti toteutetaan joka kuukauden ensimmäinen päivä, tästä merkintä päiväkalenterissa. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppua, jolloin lähtee tieto toimittajalle ja automaattisesti tulee uusi ranneke. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö on hoivakodin johtaja Tuija Saarinen, tuija.saarinen@attendo.fi, Puh.044 494 1840.  
9solutions hoitajakutsujärjestelmän toimittajatuki 9solutions 020 752 9055, support@9solutions.fi

## **Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

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

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

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

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveys­huollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus säilytetään perehdytyskansiossa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, henkilönostin, pyörätuolit, rollaattorit, moottoroidut sängyt. Asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen asukkaan tarvitsemista apuvälineistä. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveys­huollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveys­huollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveys­huollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

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

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

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

Hoivakodin johtaja Tuija Saarinen, tuija.saarinen@attendo.fi, puh 044 494 1840

### **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 tietoturvatimiin kanssa. Tietoturvatimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

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

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

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä huomioidaan muut tärkeät esimerkiksi terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

### Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan 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.

Esimerkkiteksti: Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotihoidossa työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiiliin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: xx.xx.20xx (käy tarkistamassa pvm Valosta! Tämä tieto pakollinen!)

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 tietoturvasuorituksen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsuhteen. 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

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

- Kyllä**
- Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

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

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

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

|                     | TAVOITE   | TOIMEN-<br>PITEET   | AIKATAULU   | VASTUUTUS  | VÄLIARVI-<br>OINTI | LOPPUARVI-<br>OINTI<br>(edellisen<br>vuoden kehit-<br>tämissuun-<br>nitelma) |
|---------------------|---|---|---|--|--------------------|--|
| ASIAKAS-<br>KOKEMUS | *<br>aktiviteettien<br>pito joka<br>arkipäivä<br>* ulkoilua<br>asukkaiden<br>ehtojen<br>mukaisesti  | * Asukkaille<br>mieluisa<br>tekemistä<br>*omahoitajahe<br>tkien pito, asu<br>kaslähtöisesti                             | *Vuoden<br>2024<br>laatupisteiden<br>pysyminen<br>80%<br>*Pidetään<br>koko vuoden<br>joka viikko<br>aktiviteetti<br>taulu | * Koko<br>työyhteisön<br>*Johtaja<br>puuttuu<br>epäkohtiin | 14.08.2024         | 02/2025  |
| LÄHEIS-<br>KOKEMUS  | *Omaiset<br>huomioidaan<br>ja heitä<br>mennään<br>ovelle vastaa<br>kun saapuvat<br>vierailulle<br>*Aktiivinen<br>yhteydenpito<br>*Asukkaan<br>omahoitaja<br>omaisten<br>tiedossa<br>*Onnenkari<br>somessa | * Jokainen<br>hoitaja pitää<br>kiinni<br>sovitusta<br>*Omahoitaja<br>tehtävien ym<br>märtäminen<br>*Läheisten<br>päivät | * Vuoden<br>joka päivä<br>* Tyytyväisyys<br>kyselyiden<br>tulokset  | * Koko<br>työyhteisö                                       | 14.08.2024         | 02/2025  |
|                     |   |   |   |  |                    |  |

|  |   |   |                                     |  |            |         |
|--|---|---|-------------------------------------|--|------------|---------|
| HENKILÖ-STÖKOKE-MUS JA TYÖ-HYVINVOINTI | * Jokainen työyhteisön jäsen pitää kiinni sovitusta<br>* Työyhteisössä avointa keskustelua<br>*Mitä tulee töihin, kun minä tulen töihin?<br>*Tiedonkulun parantaminen | *Huumori<br>*Avoimuus<br>*100% vastuu<br>*Lasi on puoliksi täynnä, ei puoliksi tyhjä<br>*Sairaanhoidaja pitää joka viikko viikkopalaverin<br>*Positiivisen ja rakentavan palautteen anto/otto | *Tyytyväisyyskyselyt<br>*Joka päivä | *Koko työyhteisö<br>*Johtajan vastuulla olla esimerkkinä ja puuttua epäkohtiin<br>*Esty-keskustelut<br>*Varhaisen välittämisen keskustelut | 14.08.2024 | 02/2025 |
|--|---|---|-------------------------------------|--|------------|---------|

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

| Vaara-tilanteen kuvaus   | T | S | R | Toimenpide ja kustannusarvio   | Aikataulu      | Vastuuhenkilö       | VÄLI-ARVI-ointi | LOPPU-ARVI-ointi (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) |
|--|---|---|---|--|----------------|---------------------|-----------------|---|
| Lääkehoito on liittyvä riski:<br>Lääkkeen jako, oikea lääke, oikealle asukkaalle ja oikeaan aikaan | 2 | 2 | 2 | *Lääkeluvallisia 2/vuoro päivisin ja iltaisin<br>*Siirtymien annosjakeluun syksyllä 2024<br>*Lääkevastuussa olevalla ei muita ylimääräisiä | Heti/kokoaajan | Hoivakodinn johtaja | Elokuu 2024.    |   |



|                     |   |   |   |   |                           |            |            |
|---------------------|---|---|---|---|---------------------------|------------|------------|
| Hankalat työasennot | 2 | 2 | 2 | <p>*Hoitotyötä tehdessä keho on fyysisesti kuoetuksella.</p> <p>*Omaa hyvinvointiaan ajatellen on aina pyrittävä parityöskentelyyn, kun se on mahdollista ja tarpeellista.</p> <p>*Mahdollista apuvälineitä on käytettävä siirtoihin.</p> <p>*Ergonomia koulutusta. Työtapa turmat lisäävät kustannuksia ja voivat aiheuttaa pitkiä sairauspoissaoloja.</p> | Johtaja /koko työyhteisö  | 14.08.2024 | 12.03.2025 |
| Kuormittaminen      | 2 | 2 | 2 | <p>*Epäsäännöllisestä työajasta aiheutunut haitta pyritään minimoimaan järkevällä työvuorosuunnittelulla.</p> <p>*Asukkaat ja omaiset saattavat käyttäytyä asiattomasti ja tämä kuormittaa työntekijää. Tilanteita pyritään purkamaan keskustelulla viikkopalaverissa ja johtajan tuella.</p>   | Johtaja /koko henkilöstö- | 14.08.2024 | 12.03.2025 |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

|  | Tavoitetaso                        | Q1-2024  | Q2-2024 | Q3-2024  | Q4-2024 |
|--|------------------------------------|--|---------|--|---------|
| <b>Asiakas-tyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>  | 50                                 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa | 83      | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa |         |
| <b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>  | 50                                 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa | 63      | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa |         |
| <b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>   | Kansallisen keskiarvon yläpuolella |  |         |  |         |
| <b>Sisäinen auditointi</b>   | 80                                 | 16.11.2023   | 100     |  |         |
| <b>Auditointihavainnot, kpl:</b><br>- Kaikki kunnossa, %<br>- Kehityskohde, %<br>- Poikkeama, %<br>- Vakava poikkeama, % |                                    | 90%  |         |  |         |
| <b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>  |                                    | Lääkepoikkeamia 14   | 14      |  |         |
| <b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>   | 95%                                | 91% kesälomien vuoksi notkahdus, jatkossa kesälomien ennakointi    | 91%     |  |         |

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

**Paikka ja päiväys**  
Pyhäranta 29.10.2024

**Allekirjoitus**  
Tuija Saarinen