



## 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** Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän  
nimi**

## Attendo-koti

**Nimi** Pihlakartano

**Katuosoite** Kyrkösjärventie 34

**Postinumero** 60200

**Postitoimipaikka** Seinäjoki

**Esihenkilö** Leppänen Jenna

**Puhelin** 0444944760

**Sähköposti** jenna.leppanen@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

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

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen/ ikäihmiset/ 60 asiakaspaikkaa

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

13.08.2013 (Dnro:2121/05.01.00.01/2013)

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

- \* Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy. Apteekkipalvelut Seinäjoen ykkösaapteekki
- \* Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- \* Apuvälineet: Berner Oy
- \* Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- \* Hygienia- ja toimistotarvikkeet sekä siivoustuotteet: Pamark Business Oy
- \* Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- \* Kiinteistöhuolto: Coor ja Easy- palvelut
- \* Siivouspalvelut : N-Clean

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

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

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Jenna Leppänen  
jenna.leppanen@attendo.fi  
044 4944760

### **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 kuukausipalavereissa. Omaavontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

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

Pihlakartanon omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä tulosteena kotimme molempien kerrosten ilmoitustaululla.

**Laadittu pvm.** 15.10.2024

**Tarkistettu pvm.**

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

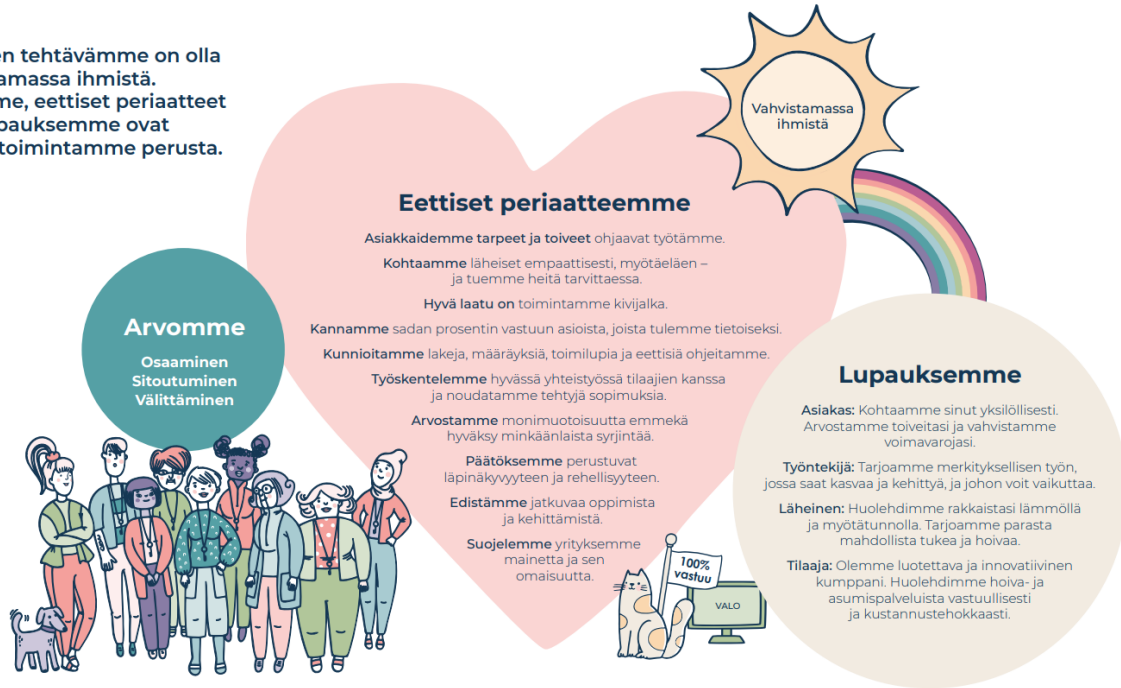
Mutta ennen kaikkea olemme koti asukkaillemme. Hyvässä kodissa on vapaus olla sellainen kuin on. Siellä muodostuu omannäköinen elämä, jota me saamme olla luomassa. Meidän tehtävämme on vahvistaa ihmistä niin, että jokainen, joka meillä asuu, saa elää omannäköistään täyttä elämää.



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



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



Attendo  
+ + +

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

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

Attendo Pihlakartano tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyneille, jotka eivät enää selviydy yksin kotona, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa ja apua. Pihlakartanossa on 60 asukaspaikkaa, jotka jakautuvat talossa neljään eri ryhmäkotiin.

Tehtävänäme Attendo Pihlakartanossa on turvata asukkaallemme laadukas ja hyvä elämä elämänkaaren loppuun asti. Tarjoamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti sekä asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi. Hoiva perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn voimavara- ja hoivasuunnitelmaan ja asukkaiden yksilölliseen huomiointiin kaikissa arkipäivän asioissa. Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan.

**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.

Haluamme välittää Pihlakartanon asukkaille, läheisille, tilaajalle sekä muille sidosryhmille että kotimme toiminta on osaavaa, sitoutunutta ja välittävää. Haluamme, että kaikki eri yhteistyötahot ovat työhömmе tyytyväisiä ja täten kokevat meillä tarjottavan hyvää, osaavaa ja lämmintä hoivaa asukkaillemme. Olemme myös kehitysmuonteisia.

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.

Pihlakartanossa toimii 2 ASKO- valmentajaa, jotka käyvät säännöllisesti ASKO-keskusteluja yhdessä kotimme henkilökunnan kanssa. Haluamme Pihlakartanossa toimia 100% vastuun kantaen ja toimintaa kehittäen. Haluamme, että henkilökunta ja asukkaat viihtyvät. Pyrimme kodissamme huomioimaan myös erilaisia kehityskohteita ja reagoimaan näihin. Tärkeäksi tavoitteeksi ja vahvistettavaksi kohteeksi olemme kodissamme todenneet muun muassa aktiivisen omaisyhteistyön toteutumisen.

Vuodesta 2024 alkaen kotimme virikevastaavat järjestävät vuosittain asukaskokouksen, jossa keskustellaan asukkaiden toiveista ja mieltymyksistä muun muassa koskien hoivakotimme arkea.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



### Mielekästä arkea



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

### Todennettua hyvinvointia



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

### Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



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

### Jatkuvaa kehittymistä



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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

#### Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään asiakastyytyvää 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 itsearvioinneilla sekä säännöllisillä sisäisillä auditoinneilla.

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:** 01.04.2024

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 08.02.2024

## 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?

Esimerkkiteksti: 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) 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

Kodissamme on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan kaikki kodin poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset.

-Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy yksikön yhteiseltä N-asemalta. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät myös N -asemalta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Työntekijän tekemän poikkeamalomakkeen jälkeen laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään, jonka kautta myös esihenkilö käsittelee poikkeamat.

-Käsittelemme kotimme poikkeamat kuukausitasolla kuukausipalaverissa yhteisesti henkilökunnan kanssa. Poikkeuksena ovat vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen. Vakavat poikkeamat käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen.

Poikkeaman läpikäynnissä pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen

vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta yhdessä tiiminvetäjien ja sairaanhoitajien kanssa.

- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.

- Poikkeamat käydään läpi tarvittaessa myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjaamme poikkeamien käsittelyn yhteydessä kuukausipalaverimuistoon. Samalla sovimme ja kirjaamme toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelman, jossa asetetaan arviointiajankohta. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme 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?**

- Kotimme henkilökuntaa tiedotetaan asioista joko sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, yksikön dokumentoitavissa viikko - tai kuukausipalavereissa sekä tarpeen mukaan myös henkilökohtaisesti. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan kodin viikko- ja kuukausipalaverin muiston sekä seuraamaan sähköisen asiakastietojärjestelmän viestitys osiota.

- Läheisille tiedottaminen toteutetaan joko soittamalla, sähköpostitse tai kirjeitse.

- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu yksiköllisesti asukkaille kertoen.

-Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan kuukauden kuluessa Pihlakartanoon muuttamisesta yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavara- ja hoivasuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeensa, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat.

Toimintakyvyn arviointi tehdään RAI- arvioinnin avulla. RAI on kokonaisvaltaisen toimintakyvyn mittaristo, jonka avulla selvitetään asukkaiden palvelutarpeet ja kohdennetaan palvelut oikein ja tarpeenmukaisesti. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen -ja ylläpitämiseen sekä asukkaan oman näköiseen hyvään elämään. RAI arviointiin osallistuu omahoitaja, Rai- vastaava sekä tarvittaessa fysioterapeutti. Myös asukasta osallistetaan RAI arvioinnin tekoon esimerkiksi toimintakykymittauksin ja itsearviointikysymyksillä. Tarvittaessa myös asukkaan omaiselta voidaan pyytää taustatietoja asukkaasta.

Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kuukauden välein tai asukkaan voinnin/palveluntarpeen merkittävästi muuttuessa. Suunnitelmien päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa asukkaan nimetty omahoitaja.

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

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan kodissamme seuraavilla mittareilla: Rai-toimintakykyarviolla, MNA-ravitsemusarviolla 2 kertaa vuodessa sekä MMSE-muistitestillä kerran vuodessa tai lääkärin arvion mukaisesti.

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.

Omahoitajan vastuulla on päivittää ajantasainen tieto suunnitelmaan esimerkiksi asukkaan muuttuneesta tilanteesta.

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

Asukas on mukana palvelun suunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä, mikäli tämä on asukkaan voinnin /tilanteen huomioiden mahdollista. Asukkaan osallistumista arvioimme yhdessä asukkaan läheisten kanssa. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen, mikäli asukas ei kiellä omaisten osallistumista. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista koko hoitosuhteen ajan.

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun suunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta yksikön muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä viikottain järjestettävissä viikkopalavereissa. Henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan suunnitelmiin ja toimimaan sen mukaisesti.

### **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)?**

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksiaan sekä toiveita huomioida kaikissa elämän asioissa. Kodissa olevat päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeellisia rytmittäessä Pihlakartanon arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Tämän vuoksi huomioimme myös asukkaiden oman tahdon kaikissa tilanteissa, esimerkiksi asukkaan päivärytmi, pesutilanteet, ruokailu ja sosiaalinen kanssakäyminen, aktiviteetteihin osallistuminen sekä erilaiset toiveet.

Asukkaan oman mielipiteen selvittämiseen tuo haastetta mahdollinen pitkälle edennyt muistisairaus ja kommunikaatiossa ilmenevät ongelmat. Tällöin hyödynnämme myös omaisten antamaa tietoa asukkaasta sekä myös hoitajien tietoja ja ammattitaitoa. Haasteellisia tilanteita voi ilmetä esimerkiksi silloin, kun asukas kieltäytyy lääkähoidosta, mutta lääkehoito on hänelle erittäin tarpeellinen, jopa elintärkeä. Näissä tilanteissa tukeudutaan tiiviiseen yhteistyöhön asukkaan omaisen, hoitohenkilökunnan ja lääkärin kanssa. Tällöin pyritään löytämään ratkaisu, jossa asukkaan itsemääräämisoikeus, eikä myöskään hoito tai terveydentila vaarannu. Koemme erittäin tärkeänä keskustella auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asukas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa. Tämä on vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi.

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

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esimerkiksi jokin tietty tapa tai rutiini vaikkapa siitä, miten hiukset laitetaan, mieli korut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea.

#### **- Dementiaoireet:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet. Pyrimme ylläpitämään kodissamme arkirutiineja mutta kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta. Esimerkiksi asukas saa liikkua ryhmäkodissa sekä omassa huoneessaan vapaasti ja valita osallistumistaan esimerkiksi yksikön aktiviteetteihin. Rajoittuneen liikuntakyvyn kohdalla hoitajat avustavat asukasta hänen tarvitsemallaan tavalla.



#### **- Liikkuminen:**

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti ja missä asukas tarvitsee hoitajien tukea/apua liikkumisen mahdollistamiseksi.

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

Kirjaamme asukkaan omat voimavarat ja sen missä asukas tarvitsee hoitajien apua/tukea.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Kirjaamme asukkaan omat voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet. Ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan toimintakyky ja toiveet ja avuntarve.

#### **- Sosiaalisuus:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja omat toiveet/mieltymykset. Esimerkiksi miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö hän enemmän omissa oloissaan. Myös erilaisiin aktiviteetteihin osallistumisessa huomioidaan asukkaan oma mieltymys ja halu.

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

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-paha ja mitkä asiat ovat asukkaalle tärkeitä; esimerkiksi hengellisyys.

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

Kirjaamme asukkaan toiveita ja mieltymyksiä esimerkiksi ulkoiluun ja aktiviteetteihin liittyen. Pyrimme kannustamaan ulkoiluun ja aktiviteetteihin osallistumaan mutta kunnioitamme asukkaan omaa mielipidettä ja halua.

#### **- Nukkuminen:**

Kunnioitamme asukkaan omaa vuorokausi-rytmiä; esimerkiksi jos asukas toivoo herätystä aamulla tai haluaa valvoa iltaisin pitkään, niin tämä mahdollistetaan asukkaalle.

Huomioimme myös turvallisuuden ja siihen liittyvät toiveet, esimerkiksi sängynlaitojen käytössä. Turvallisuuteen liittyen tulee kuitenkin huomioida kokonaisvaltaisesti asukkaan tilanne esimerkiksi heikentynyt muistitilanne ja tämän myötä toteutettava turvallisuus.

#### **- Lääkehoito:**

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään hoitavan lääkärin päätöksellä asukkaan kokonaisvaltainen tilanne huomioiden. Keskustelemme myös asukkaan kanssa lääkehoidosta, huomioiden asukkaan kokonaisvaltainen tilanne. Informoimme myös henkilökunnan toimesta lähiomaista asukkaiden lääkehoidosta.

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

Kirjaamme kuka huolehtii asukkaan raha-asioista ja minkälaisia palveluita asukas haluaa käyttää. Esimerkiksi jalkahoitaja ja kampaaja.

#### **- Kuolema:**

Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet esimerkiksi siitä, mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta. Esimerkiksi onko asukkaalla toivetta, että läheiset olisivat mahdollisimman paljon paikalla, tietyn musiikin kuuntelu ynnä muuta vastaavaa.

#### **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.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioidaan aina yksiköllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee aina lääkäri. Yksikköemme hoitajat ja sairaanhoitajat arvioivat säännöllisesti rajoitteiden tarpeellisuutta ja sairaanhoitajat käyvät keskustelua rajoitteista lääkärin kanssa. Myös lähiomaisen kanssa käydään keskustelua rajoittamistoimenpiteiden aloituksesta.

**Mitä rajoitustoimenpiteitä kodilla käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimenpiteiden 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 rajoittamistoimenpiteiden 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:**

Laitalupa, hygienihaalarilupa ja vyölupa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Asukkaan osallisuus**

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

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

**Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkailtamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai esimerkiksi kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse /sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan

asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Saatua palautetta kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan myös kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa ja täten pyrimme kehittämään ja muuttamaan omaa toimintaamme.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 61. Vastaajia: 31

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 37. Vastaajia: 35

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

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

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

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

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

Tanja Penninkangas  
sosiaalityön professiojohtaja, sosiaalijohtaja  
tanja.penninkangas@hyvaep.fi  
p. 050 474 2181

#### **Attendo kodin esihenkilö:**

Jenna Leppänen, Puh: 044-4944760, Sähköposti: jenna.leppanen@attendo.fi

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

Sosiaaliasiavastaava Henna Lammi  
Puhelin; 06 415 4111. Puhelinajat: maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00. Puhelinnumerossa on käytössä vastaaja, johon voi jättää soittopyynnön takaisinsoittoa varten. Voit lähettää myös sähköisen yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaavalle Hyvis-palvelussa.

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 kuukausipalavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportti.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

### **Omatyöntekijä**

**Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**

Kyllä

Ei

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Kodissamme toteutamme päivittäisessä työssämme kuntouttavaa työtettä ja täten pyrimme ylläpitämään asukkaan oman toimintakyvyn mahdollisimman hyvänä mahdollisimman pitkään. Pyrimme tunnistamaan asukkaiden omia voimavaroja ja tukemaan niitä. Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa sekä itsestä huolehtimisessa.

Kognitiivista toimintakykyä pyrimme ylläpitämään mahdollisimman hyvänä mahdollisimman pitkään esimerkiksi osallistamalla asukkaita muistia, ajattelua ja ongelmanratkaisutaitoa ylläpitäviin aktiviteetteihin kuten erilaisiin askarteluihin ja peleihin osallistumalla. Järjestämme kodissa myös erilaisia toiminnallisia aktiviteettejä kuten erilaisia jumppatuokioita, jotka kehittävät/ylläpitävät asukkaan kognitiivista toimintakykyä. Pyrimme toiminnallamme myös osallistamaan asukkaita ja täten tukemaan ja ylläpitämään myös heidän sosiaalista ja psyykkistä toimintakykyä. Kysymme myös asukkaiden omia mieltymyksiä ja halukkuutta erilaiseen tekemiseen. Toimimme myös asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti asukkaan tukena ja turvana, hänen omat mieltymykset huomioiden liittyen sosiaalisuuteen sekä psyykkiseen puoleen.

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

Asukkaille mahdollistetaan sekä heitä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan yhdessä muiden asukkaiden kanssa. Kuukausittainen ohjelma on nähtävillä jokaisen ryhmäkodin valkotaululla. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa kuten esimerkiksi askartelua, erilaista pelailua sekä jumppaa. Kuukausittaisen ohjelman suunnittelevat kotimme virikevastaavat. Kodissa järjestetään myös päivittäin muuta virikkeellistä toimintaa; esimerkiksi ulkoilua, lehden lukua ynnä muuta vastaavaa, jota ei ole kuukausittaisessa suunnitelmassa.

Pihlakartanossa asukkaille mahdollistetaan ympäri vuoden ulkoilua joka viikko yhdessä henkilökunnan kanssa. Kunnioitamme asukkaan omaa mieltymystä ulkoilusta.

#### 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.

### Ravitseminen

#### Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Attendo Pihlakartanon tiloissa toimii valmistuskeittiö, jossa kodin ruuat valmistetaan. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10h. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan ruokailussa heidän yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Kotimme ruuat tarjoillaan asukaslähtöisesti ja joustavasti:

Aamupala tarjoillaan noin klo 7-10 välillä,

Lounas tarjoillaan noin klo 11-13 välillä,

Päiväkahvi tarjoillaan noin klo 14-15 välillä,

Päivällinen tarjoillaan noin klo 16-17 välillä ja

Iltapala tarjoillaan noin klo 19-21 välillä.

Yöpalaa on tarjolla/tarjotaan hereillä oleville asukkailla läpi yön. Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajkojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada myös välipalaa.

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

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

20.05.2024

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

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

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

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

Hoitajat seuraavat päivittäisessä työssään asukkaiden ravitsemusta ja sen toteutumista. Mikäli ravitsemukseen liittyy huolia, keskustellaan tästä tarvittavien tahojen kanssa kuten sairaanhoitajat, lääkäri ja keittiöhenkilökunta.

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 suositetaan. 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 varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

-Yksikkömme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygienia- ja varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniäkäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa.

-Henkilökunnalla on voimassa olevat hygienia- ja varmistuspassit.

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 02.09.2024**



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 intymiteettisuoja kunnioittaen.

Yksikkömme sairaanhoitajat ja sairaanhoitaja-tiiminvetäjä toimivat yhdessä hygieniasta vastaavina ja täten huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat tarvittaessa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Yksiköllämme on myös mahdollista tarvittaessa konsultoida Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

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

Asukashuoneet siivotaan puhtauspalvelukäsikirjan mukaisesti siivoajan toimesta kerran viikossa. Siivousta on myös mahdollista toteuttaa tarvittaessa useammin. Muina aikoina henkilökunta huolehtii asukashuoneiden yleisestä siisteydestä.

Siivouspalvelusta Pihlakartanossa vastaa N-Clean.

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

Yleiset tilat siivotaan puhtauspalvelukäsikirjan mukaisesti N-Clean:in siivoajan toimesta.

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

Pyykkihuollosta vastaa kokonaisuudessaan kotimme avustava henkilökunta. He pesevät pyykit meillä yksikössä sekä myös jakavat puhtaat pyykit takaisin asukkaiden kaappeihin.

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

-Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palvelutuottaja N-Clean. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme.

-Kotimme avustava henkilökunta huolehtii asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun ja jakelun takaisin asukkaiden huoneisiin.

- Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa ja löytyy myös N-asemalta sähköisessä muodossa.

- Uuden työntekijän aloittaessa perehdytetään uusi työntekijä omiin työtehtäviin. Henkilökunnalla on myös VALO- alustalla tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat myös tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

### **Infektioiden torjunta**

#### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Sairaanhoitaja-tiiminvetäjä Kirsi Vuorinen, Puh 044-4944499, Sähköposti kirsi.vuorinen@attendo.fi.

Sairaanhoitaja Mira Ikinietos, puh 041-7319593, Sähköposti mira.ikinietos@attendo.fi. Sairaanhoitaja Jenni Brenneisen, Puh 044-4944497, Sähköposti jenni.brenneisen@attendo.fi ja Sairaanhoitaja Charles Kaiser, Puh 044-4944762, Sähköposti charles.kaiser@attendo.fi

### **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

Kodissamme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhe pulloja, jotka ovat yleisesti myös vierailijoiden saatavilla ja käytettävissä.

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 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä omakustanteisesti. Hammashoidon tarpeen arviointi tapahtuu hoitohenkilökunnan toimesta ja tilanteissa toimitaan aina tapauskohtaisesti.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

-Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa kodilla käytössä oleva Pihlajalinnan lääkäripalvelut. Asukkaat hoidetaan heidän vastuulääkäri -mallin mukaisesti. Kodillemme on nimetty vastuulääkäri Niklas Karlberg. Lääkäri käy kodissa lähikierroilla noin 3 kuukauden välein ja tällöin lääkäri on fyysisesti paikalla Pihlakartanossa. Vastuulääkärin puhelinkierro toteutetaan kerran viikossa. Vastuulääkäriin saadaan myös yhteys kodin henkilökunnan toimesta arkipäivisin virka-aikana.

- Virka-ajan ulkopuolella, sekä akuuttitilanteissa Pihlajalinnan takapäivystävään lääkäriin saadaan yhteys puhelimitse vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden Pihlajalinnan takapäivystys palvelun kautta.

- Sairanhoidon tarpeen arviointi tapahtuu hoitohenkilökunnan toimesta ja tilanteissa toimitaan tapauskohtaisesti.

-Asukkaiden erilaiset laboratoriokokeet otetaan Pihlakartanossa kotimme henkilökunnan toimesta. Mikäli asukkaalla on tarve esimerkiksi tutkimuksiin, joita ei voida yksikössä toteuttaa (esimerkiksi röntgen), asioidaan tällöin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen terveystieteiden keskuksessa.

-Kotimme on mahdollista tehdä myös yhteistyötä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisairaalaan kanssa. Kotisairaala voi toteuttaa esimerkiksi suonensisäiset nesteytykset sekä lihakseen annettavat antibioottihoidot. Kotisairaalan tarpeen/aloituksen arvioi aina lääkäri.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Kiireellisissä tapauksissa otetaan välittömästi yhteys puhelimitse Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun takapäivystykseen. Vastuulääkäripalvelun lääkärin arvion mukaisesti lähetetään asukas päivystykselliseen sairaanhoitoon Seinäjoen yhteispäivystykseen.

Asukkaan mukaan hoitaja kirjaa Hilka asiakastietojärjestelmästä sh lähetteen, josta ilmenee asukkaan tarvittavat tiedot siirtoa varten; kuten päivystykseen lähettämisen syy, lääkitys, sairaudet, yhteystiedot ynnä muu tarvittava tieto.

Asukkaan lähiomaista tiedotetaan aina kodin henkilökunnan toimesta puhelimitse, jotta hän on tietoinen asukkaan tilanteesta ja mahdollisista siirroista.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Pihlakartanoon on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, joka on henkilökunnan saatavilla yksikön N-aseamalla sekä paperisena tulosteena exitus-settien yhteydessä. Lähtökohtaisesti kuolemantapauksesta otetaan yhteys omalääkäriin tai takapäivystäjään. Myös lähiomaista tiedotetaan aina kodin henkilökunnan toimesta kuolemantapauksesta.

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.

Kodissamme seurataan säännöllisesti asukkaiden verenpainetta + sykettä, painoa ja verensokeri arvoja. Nämä mittaukset otetaan vähintään kerran kuukaudessa. Mittausten tuloksia seurataan säännöllisesti kodin sairaanhoitajan toimesta, joka raportoi huomioista omalääkärille. Kodin sairaanhoitaja yhteistyössä omalääkärin kanssa määrittää ja arvioi miten usein asukkaille tehdään tarvittavia mittauksia.

- Kotimme vastuulääkäri määrittelee asukkaista otettavat vuosittaiset verikokeet sekä muut tarvittavat verikoe kontrollit. Vastuulääkäri myös määrittelee sen, mikäli asukkaasta ei enää oteta verikokeita.

- Asukkaiden lääkitys arvioidaan kokonaisvaltaisesti omalääkärin toimesta lähikierrolla vähintään kerran vuodessa. Myös puhelinkierroilla tarvittaessa voidaan tehdä laajempaa katselmusta asukkaan lääkitykseen mikäli tilanne sitä vaatii. Kodin lääkehoitoa toteuttavat työntekijät seuraavat lääkehoidon toteutumista ja vaikutuksia asukkaaseen ja kodin sairaanhoitajat raportoivat tehdyistä huomioista omalääkärille kerran viikossa olevalla soittokierrolla.

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

Sairaanhoitaja, tiiminvetäjä, Kirsi Vuorinen kirsi.vuorinen@attendo.fi Puh: 044 494 4499

Sairaanhoitaja Charles Kaiser charles.kaiser@attendo.fi Puh: 044 494 4762

Sairaanhoitaja, Mira Ikinietos mira.ikinietos@attendo.fi Puh: 041 731 9593

Jenni Brenneisen jenni.brenneisen@attendo.fi Puh. 044 494 4497

Pihlajalinnan vastuulääkäri Niklas Karlberg.

### **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 laatuanalyysyjä. Laatuanalyysistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on henkilökunnan nähtävillä kotimme lääkehuoneella- ja viranomaiskansiossa tulosteena sekä N-aseamalla sähköisessä muodossa.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 13.09.2024

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

Vastuulääkäri; Yleislääkäri (LKT,MD) Niklas Karlberg.

Sairaanhoitaja, tiiminvetäjä, Kirsi Vuorinen kirsi.vuorinen@attendo.fi Puh: 044 494 4499

Sairaanhoitaja Charles Kaiser charles.kaiser@attendo.fi Puh: 044 494 4762

Sairaanhoitaja, Mira Ikinietos mira.ikinietos@attendo.fi Puh: 041 731 9593

Jenni Brenneisen jenni.brenneisen@attendo.fi Puh. 044 494 4497

### **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.

-Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa parhaan palvelun takaamiseksi. Yhteistyötä toteutetaan tilanteen mukaan puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin.

- Keskeisimmät yhteistyötahomme ovat muun muassa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu, yhteistyö- ja annosjakelusopimus Pharmacos- apteekin palvelut tuottava Seinäjoen Ykkösapteekki, Törnävän apteekki, terveyskeskus, eri poliklinikat, laboratoriopalvelut, kotisairaala ja hoitotarvikejakelu.

- Tarvittaessa asukkaan asioidessa esimerkiksi kodin ulkopuolella, varmistetaan katkeamaton tiedonkulku niin, että asukkaan mukana kulkee ajantasainen tieto muun muassa asukkaan ajantasaisesta lääkityksestä. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

- Kaikessa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa huomioidaan asukkaan tietosuojaan liittyvät seikat niin että tietosuojaja on turvattu.

## 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.

Kodissa järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoitukset, joista on asianmukainen dokumentointi.

Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin.

Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotetaan kodin esihenkilöä ja myös kiinteistöhuollolle ilmoitetaan korjausta vaativista kohteista tilanteen vaatimalla tavalla ja kiireellisyydellä.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on kodistamme tehty terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

## Table

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	18.12.2023 / Palomestarin allekirjoitus 16.01.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	Paloturvallisuuskoulutuksen yhteydessä
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	06.10.2022/seuraava päivitys 10/2025
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	21.02.2024

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kotimme hoitohenkilöstömitoitus on 0,65
- Kotimme esihenkilö on koulutukseltaan Sairaanhoidaja
- Kodissamme on 60 asukaspaikkaa

Kodissamme työskentelee :

- 1 tiiminvetäjä-sairaanhoitaja ja 1 tiiminvetäjä- sosionomi
- 3 sairaanhoitajaa
- 3 geronomia
- 21 lähihoitajaa
- 4 hoiva-avustajaa
- 3 kiertävää fysioterapeuttia, jotka ovat yksikössämme kukin 1 pv/vk.
- 11 lähihoitaja- oppisopimusopiskelijaa

Kotimme hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä.

Kotimme avustava henkilökunta:

- 1 ulkoistettu siistijä ( N-Clean)
- 5 hoitoapulaista



- Keikkalaisina kodissamme käy sairaanhoitajia, geronomeja, lähihoitajia, hoitoapulaisia sekä alan opiskelijoita.

### **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 lähtökohtaisesti yksikön esihenkilö. Sijaisten hankinta kuitenkin kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle. Esimerkiksi iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä sijaiset kodille hankkii kodin vuorossa oleva henkilökunta.

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 lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, kun kodin esihenkilölle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Tiimivastaavan ja kodin esihenkilön välinen yhteistyö sekä tehtävien jako tehtäväkuvien mukaisesti. Varmistamme vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, 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 Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Attendo Pihlakartano toimii vuonna 2013 valmistuneessa kaksikerroksisessa rakennuksessa. Hoivakodissa on yhteensä 60 esteetöntä asukashuonetta. Huoneet ovat 25 m<sup>2</sup> kokoisia. Kaikilla asukkaillamme on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Talon puolesta asukashuoneessa on valmiina hoivasänky ja patja, sekä paloturvallista tekstiiliä olevat verhot. Kaikissa asukashuoneissa on oma wc- ja suihkutila. Kodissamme on neljä ryhmäkotia, jossa kussakin ryhmäkodissa on 15 eri asukashuonetta. Kussakin ryhmäkodissa on myös omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 100 m<sup>2</sup>. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Ryhmäkodeissa on oma terassi/parveke. Kodillamme on yhteinen sauna ja pesuhuone talon 2. kerroksessa. Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Kotimme asukkaista useimmat ovat muistisairaita, joten kotimme ryhmäkotien ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, ainoastaan yöaikaan kohdistuvista vierailuista tulee sopia henkilökunnan kanssa erikseen.

Kodin tilasuunnittelussa on huomioitu asukkaiden esteetön liikkuminen ja turvallisuus mm seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa
- hyvä äänieristys
- huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi

Kodin piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti) ja täten turvataan asukkaiden kanssa turvallinen ulkoilu. Ulkoilun turvallisuutta lisäävät myös aitaus (yksi suuri ryhmäkoti piha täysin aidattu seinästä seinään). 1krs:n ryhmäkodin terasseilta pääsee helposti aidatulle ulkoilualueelle samoin kuin 2krs:sta hissillä alas ja eteisaulan läpi suoraan takapihalle. Piha-alueella on hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen; pihassa on keinoja, penkkejä ja istutuksia. Ulkoilureitit ovat asfaltoituja ja osaksi kivituhkalla päällystettyjä. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse aidatulla piha-alueella oleskelua ja liikkumista.

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 vuosiauditoiteja 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 sekä liiketunnistimet.
- Kodin ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten niinä aikoina kun ulko-ovi on lukittuna.
- Henkilökunnalla on avaimissa kulunvalvontalätkä, jolla he pääsevät liikkumaan ryhmäkoteihin lukitusta ovesta sekä myös kodin lukossa olevasta ulko-ovesta.
- Kodin lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta.

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

Asukkaillamme on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

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

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Tunstall Oy.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta ja yhteistyöstä Tunstallin kanssa vastaa yksikössämme laitevastava Mira Ikinietos, sähköposti: [mira.ikinietos@attendo.fi](mailto:mira.ikinietos@attendo.fi) yhdessä yksikön esihenkilön kanssa Jenna Leppänen, sähköposti: [jenna.leppanen@attendo.fi](mailto:jenna.leppanen@attendo.fi)

Äkillisissä toimintahäiriöissä tai ongelmatilanteissa otetaan välitön yhteys Tunstall:iin sähköpostitse [fi.huolto@tunstall.com](mailto:fi.huolto@tunstall.com) tai puhelimitse 0100 840 80 (soittoajat arkisin klo 8.00-16.00).

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

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

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

- Pihlakartanossa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten esimerkiksi verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sähkökäyttöiset sängyt jne.
- Asukasta hoitava henkilökunta kartoittaa yhdessä fysioterapeutin kanssa asukkaan apuvälinetarpeen. Apuvälineet hankitaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta fysioterapeutin toimesta. Apuvälinelainaamosta asukkaalle henkilökohtaiseen käyttöön hankitut apuvälineet huolletaan apuvälinelainaamon toimesta.
- Työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.



- Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu kotimme laitehuollon toteutumisesta on laitehuollosta vastaavalla henkilöllä, mutta jokainen laitteen käyttäjä on velvollinen huolehtimaan laitetta käytettäessä sen toiminnasta ja turvallisuudesta sekä raportoimaan tekemistään huomioista.

Pihlakartanossa käytössä oleva laiterekisteri; IDR-laiterekisteri.

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

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

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

Sairaanhoitaja-tiiminvetäjä Kirsi Vuorinen, Puh 044-4944499, Sähköposti [kirsi.vuorinen@attendo.fi](mailto:kirsi.vuorinen@attendo.fi)

Yksikön laitevastaava; Sairaanhoitaja Mira Ikinietos, puh 041-7319593, Sähköposti [mira.ikinietos@attendo.fi](mailto:mira.ikinietos@attendo.fi)

Sairaanhoitaja Jenni Brenneisen, Puh 044-4944497, Sähköposti [jenni.brenneisen@attendo.fi](mailto:jenni.brenneisen@attendo.fi)

Sairaanhoitaja Charles Kaiser, Puh 044-4944762, Sähköposti [charles.kaiser@attendo.fi](mailto:charles.kaiser@attendo.fi)

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodissamme 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?

Kodin asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asukkaan akuutissa tilanteessa, esimerkiksi asukkaan siirtämävaiheessa eri hoitotasolle tehdään kirjaukset viipymättä Hilikka asiakastietojärjestelmään, jotta katkeamaton tiedonkulku saadaan turvattua. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa sekä pyrimme kehittämään omaa toimintaamme tehtyjen huomioiden mukaisesti.

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

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

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 (kay 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 tietosuojan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsuhteeseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojan, 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- PITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVI- OINTI	LOPPUARVI- OINTI (edellisen vuoden kehit- tämissuun- nitelma)
ASIAKAS- KOKEMUS	Tyytyväiset asukkaat	Kohdataan asukkaita yksilöllisesti ja tarjotaan enemmän aktiviteettejä	Koko vuoden eli 31.12.2024 asti	Koko Pihlakartanon henkilöstö	Asukkaat kohdataan yksilöllisesti. Kodissa aletaan järjestämään asukaskokouk- sissa 2 krt /vuosi, jossa kysytään mm asukkaiden mieltymyksiä viriketoiminna- n suhteen.	Pyritään tarjoamaan aktiviteetteja vielä aktiivise- mmin. Tuodaan näkyväksi myös läheisille.
LÄHEIS- KOKEMUS	Tyytyväiset läheiset	Aktiivinen yhteydenpito läheisiin; erityisesti omahoitajien 1krt/kk soitot. - Avoin ja aktiivinen keskustelu läheisten kanssa	Koko vuoden eli 31.12.2024 asti	Koko Pihlakartanon henkilöstö	Läheisiin on pidetty hyvin yhteyttä mutta haluamme kehittää edelleen erityisesti omahoitajan y- hteydenpitoa läheisiin.	Omahoitajan kuukausittaise- n yhteydenoton toteutuminen.



HENKILÖ-STÖKOKE-MUS JA TYÖ-HYVINVOINTI	Henkilöstötyt yvääisyden paraneminen; hyvinvoiva henkilökunta	Toimiva ja hyvinvoiva työyhteisö ; Avoin ja auttava työyhteisö, jokaisella työntekijällä on 100 % vastuu työpaikan asioista ja työ käyttäytymisestä	Koko vuoden eli 31.12.2024 asti	Koko Pihlakartanon henkilöstö	Työyhteisö on toiminut hyvin yhteistyössä toisia auttaen ja tukien. 100% vastuunkato tulee huomioida jokapäiväisessä työssä. Tarvittaessa muistutetaan asiasta.	Hyvä ja toimiva työyhteisö. 100% vastuun kantaminen työpaikan asioista ja työpaikalla käyttäytymisestä .
--	---	---	---------------------------------	-------------------------------	---	--

## 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)
Läheistyyt yvääisyys	2	1	1	Aktiivinen yhteydenpito läheisiin. Erityisesti omahoitajan yhteydenotto omaiseen 1krt/kk.	Koko vuoden 31.12.2024	Koko Pihlakartanon henkilökunta; erityisesti omahoitajat	Omaisiin pidetään yhteyttä mutta oma hoitajuuden roolia halutaan korostaa vielä enemmän. Oma hoitajakorttien tilalle suunniteltu käyttöön excel-	Kodissa otettu käyttöön omahoitajakortit, joista pystytään seuraamaan omahoitajan yhteydenottojen toteutumista.



Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI-OINTI	LOPPU-ARVI-OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Tiedonkulkua ja raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta	2	2	3	- Yksikön työntekijöiden suullisten raporttien oleellisten ja tärkein asioiden esiintuominen -huomioidaan raporteilla tiedottaminen myös pidemmältä aikaväliltä, ei vain tietystä vuorosta - Tietojärjestelmään kirjaamisen tärkeys ja kattavuuden huomiointi -> koulutus suunnitelman mukaista kirjaamiskoulutusta	- 31.12.2024 Jatkuvaa	Jokainen yksikön työntekijä	-Tiedonkulu on hieman parantunut mutta tämän tärkeyttä muistutellaan edelleen ja käsitellään palaverissa. - Yksikössä henkilökunta osallistunut keväällä 2024 kirjauksikoulutuksiin ja kesän 2024 aikana /lopussa vielä tulossa uudet koulutukset Kantaan siirtymiseen liittyen	Tiedonkulun ja raportoinnin tärkeys tulee huomioida jatkossa työssä.
Uhka- ja väkivaltatilanne	2	2	3	-Korostetaan raporttien sisällön tärkeyttä jokaisen vuoronvaihdon yhteydessä. Huomioidaan raporttien sisältö pidemmältä aikaväliltä, ei vain oman vuoron	- 31.12.2024 Jatkuvaa	- Jokainen yksikön hoitotyötä tekevä työntekijä	Tähän tullut hyvä kehitys. -Viikottaiset asukkaisten kerrokset totutuneet. Palaverista muistiot kaikkien työntekijöiden nähtävillä. - Vuorovaihdut olleet parempaa	Agressiivisesti tai uhkaavasti käyttäytyvien asukkaiden hoidossa tulee aina turvata sekä työntekijöiden, asukkaansä ja muiden asukkaiden turvallisuus. Arvioidaan

				<p>osalta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pidetään viikottain a sukaspala verit kerro ksittain</li> <li>- Avoin ja asiallinen vuorovaiku tus kaikkien ty öntekijöide n kesken</li> <li>- Agressiivi sia asukkaita ei hoideta koskaan yksin. Turvataan myös toisten ty öntekijöiden ja asukkai den turvalli suus.</li> <li>- Uusien ty öntekijöide n perehdyt täminen as ukkaiden asioista, to imintakyvy stä ja käytt äytymisestä</li> <li>- Laadukas – ja kattava kirj aaminen</li> <li>- Koulutus suunnitel m an mukaista koulutusta</li> </ul>		<p>mutta kehit tämistä on aina</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agressiivi sia tai uhk aavasti kä yttäytyviä asukkaita on hoidettu yhteisesti. Kevään 2024 aikana yksikössä vain muutama aggressiivis esti käyttä ytyvä asukas.</li> <li>-Uusien ty öntekijöide n kanssa toimitaan parina tai vähintään hyvin pere hdyttäen. Asukasinfo t ajantasall a.</li> <li>- Kirjaamis en laadussa ja kattavuu dessa par annettava a. Tähän tulossa uutta kirjaa miskoulutu sta Kantaan si irtymiseen liittyen.</li> </ul>	<p>n tilanteita yhteisesti ja pyritään e nnaltaehk äisemään ja ennakoi maan tilanteita</p>	
Työntekijä n fyysinen kuormittu minen työtä tehdessä	2	2	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Apuväline iden laaja ja monipuo linen käyttö</li> <li>-Moniamm atillinen yhteistyö; Hyödynnet ään</li> </ul>	- 31.1 2.2024 Jatkuvaa	<p>Hoivakodi n johtaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jokainen yksikön työntekijä</li> <li>- Fysi oterapeutit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yksikössä kiertävät fy sioterapeu tit pitäneet henkilökun nalle koulu tuksia apu välineiden käytöstä</li> </ul>	<p>Huomioida an omaa ja myös ty ökaverien työergono miaa. Hyö dynnetään apuvälineit ä oikeaop pisesti - ja</p>

			<p>yksikössä työskentelevien fysioterapeuttien arviota apuvälineiden käytön arviosta ja laadusta.</p> <p>-Hyvän ergonomian huomioiminen työtä tehdessä; näin saadaan mahdollisesti vähennettyä työntekijöiden fyysisiä sairauksia ja poissaoloja -&gt; fysioterapeutit pitävät tarvittaessa koulutuksia ergonomiaan liittyen</p>		<p>ja työergonomiasta. Tarvittaessa antavat myös yksilöohjausta työntekijöille.</p> <p>-Hyvä työergonomia huomioidaan mm apuvälineitä käyttäen ja oma työasento huomioimalla. Tarvittaessa fysioterapeutit ohjeistavat ja kouluttavat.</p> <p>Kevään 2024 aikana fyysiset sairauspoissaolot vähentyneet.</p>	<p>aikaisesti. Tarvittaessa fysioterapeutit neuvovat esimerkiksi ergonomian ja apuvälineiden kanssa. Myös työterveyshuollosta saatua fysioterapeuttin konsultointia.</p>
--	--	--	--	--	--	--

T= Todennäköisyys, S= Sairaukset, R= Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
<b>Asiakas-tyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	NPS tulos 61	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	NPS tulos 37	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Kodin tuloksissa harrasteisiin osallistuminen ja osallisuus ovat nousseet. Vähäinen masentuneisuus kodin asukkailla on tuloksissa noussut eli käytännössä asukkailla on vähemmän masentuneisuutta. Sosiaalisuuden tulos pysynyt samana.			
<b>Sisäinen auditointi</b>		Sisäinen auditointi ollut viimeksi 19.09.2022.			
<b>Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %</b>		Poikkeamia: 6 kpl.			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		Poikkeamien määrä 13kpl/ Q1 2024. Kehittä	Poikkeamien määrä 21kpl / Q2 2024. Kehittä	Poikkeamien määrä 23 kpl/ Q4 2024. Kehittä	

		<p>miskohteina noussut lääkeshoidon toteuttamisen tarkkuus. Toimenpiteinä muistutettu, että poikkeamat tulee kirjata jokaisesta huomatuusta poikkeamasta.</p>	<p>miskohteina noussut lääkeshoidon toteuttamisessa lääkkeiden jaon kaksoistarkastus ja toteuttamisen tarkkuus. Toimenpiteinä kehoitettu henkilökuntau huomioimaan, että lääkkeiden jaon toteuttamisen tulee olla rauhallinen tilanne, jossa ei ole ylimääräisiä häiriötekijöitä. Muistetaan lääkkeiden jaon kaksoistarkastus .</p>	<p>miskohteina noussut lääkeshoidon toteuttamisen tarkkuus ja huolellisuus. Toimenpiteinä sovittu henkilökunnan kanssa uudesta toimintamallista, jossa vuorossa lääkehoitoa toteuttava henkilö keskitetään työvuoron aikana enemmän lääkeshoidon toteuttamiseen.</p>	
<p><b>Palvelun toteuttamissuunnitelmiän ajantasaisuus</b></p>	<p>95%</p>	<p>Kyllä. 100%.</p>	<p>Kyllä. 100%</p>	<p>Tulos 93%. Yksikössä tehty kirjallinen tukiohje suunnitelman teon tueksi. Suunnitelmiän ajantasaisuutta koordinoidaan enemmän.</p>	

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

**Paikka ja päiväys**  
 Seinäjoki 24.10.2024

**Allekirjoitus**  
 Jenna Leppänen