



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



**Attendo**  
♥◎+

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo oy

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Kanta-Hämeen hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Hämeenlinna

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Repola

**Katuosoite** Palkkisillantie 17

**Postinumero** 16900

**Postitoimipaikka** Lammi

**Esihenkilö** Saarinen Katja

**Puhelin** 0440800641

**Sähköposti** katja.saarinen@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

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

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, kehitysvammaiset 15 asiakaspaikkaa

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

7.1.2016

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

Kehitysvammaiset/ ympäri vuorokautinen palveluasuminen

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

7.1.2016

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

**Ostopalvelujen tuottajat**

Hygienia- ja toimistotarvikkeet toimittaa kotiin Pamark Business Oy  
Elintarvikkeet: Meira Nova Oy . Elintarvikkeet tilataan Repolaan tukusta ja tuotteet saapuvat kaksi kertaa viikossa. Tarvittaessa lisäksi hankimme paikallisesta S-marketista. Repolassa on oma keittiötyöntekijä, joka valmistaa Attendon reseptiikan mukaan ruoat.  
Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy  
Kiinteistöhuolto Coor toimii kiinteistöhuollon palveluiden tuottajana.  
Attendon hankintatiimi neuvottelee eri tuotteiden hankintapaikat ja sopimustoimittajat, joiden kautta erilaisia tuotteita/ palveluita tilataan kodille.  
Repolassa käy ulkopuolinen siivous 2 x kuukaudessa, muulloin Repolan työntekijät huolehtivat siivouksesta

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

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

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Saarinen Katja, katja.saarinen@attendo.fi, p. 044-0800641

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

#### **Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?**

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla. Ja lisäksi kotimme viranomaiskansiossa. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu omaavontasuunnitelman läpikäyminen. Omaisille/ läheisille ja asukkaille tieto omaavontasuunnitelman paikka ja sisältö annetaan pyydetessä suullisesti ja ilmoitustaululla olevan info-lapun kautta.

**Laadittu pvm.** 09.10.2024

**Tarkistettu pvm.** 18.12.2024

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



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



Attendo  
VO+

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

- Sosiaalihuoltolaki
- Sote-valvontalaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Asiakastietolaki
- Kehitysvammalaki
- Vammaispalvelulaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- YK:n vammaissopimus
- Terveystieteidenhuoltolaki

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

Attendo Repola tarjoaa 15 kehitysvammaiselle asukkaalle yhteisöllistä ympärivuorokautista palveluasumista (ent. tehostettu palveluasuminen). Tehtävänämmä Attendo Repolassa on tukea ja vahvistaa asukkaiden osallisuuttaan omassa elämässään. Tuemme, ohjaamme ja autamme asukkaita heidän tarpeidensa mukaan kaikilla elämän osa-alueilla asukkaiden fyysiset-, psyykkiset- ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Tarjoamme kokonaisvaltaista hoivaa ja ohjausta ja virikkeellistä arkea asukkaalle koko elämän ajan.

Asukkaiden yksilölliset tarpeet on kirjattu asumisen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Palveluiden toteuttamissuunnitelma ohjaa Repolassa ohjaajien jokapäiväistä ohjaustyötä. Palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaalle kanssa vähintään 2x vuodessa, mukana tarvittaessa myös asukkaalle läheinen. Asukkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta vahvistetaan jokaisen asukkaalle oman toimintakyvyn mukaan. Tavoitteena on asukkaiden kokemana hyvä ja mielekäs elämä kaikilla elämän osa-alueilla.

Repolassa työskentelee johtajan lisäksi tiimivastaava-sairaanhoitaja, ohjaajia, hoiva-avustaja sekä keittiötyöntekijä. Jokaisessa työvuorossa on lääkeluvallinen työntekijä. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaajatimi. Asukkaiden vahvuuksia ja toiveita huomioidaan arjessa ja pyritään järjestämään mielekästä tekemistä. Osa asukkaista käy ulkopuolisessa päivätoiminnassa.

**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.

Meillä Repolassa on ammattitaitoinen, sitoutunut ja vastuuta ottava henkilöstö. Henkilöstömme vaihtuvuus on hyvin pientä.

Repolassa on tavoitteena hyvän elämän mahdollistaminen joka päivä, meillä arki on virikkeellistä.

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

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

Kodillamme toimii ASKO-valmentajana Sanna Leino ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita v. 2024: kolme kvartaalikeskustelua, sekä yksi karttakeskustelu. Keskusteluissa olemme nostaneet mm. yksikkömme kehittämissuunnitelmaan liittyviä aiheita, henkilöstö-, asukas-, ja läheistyytyväisyystulosten tuloksia. Lisäksi keskusteluissa aiheina ovat olleet myös asukkaiden kohtaamiseen, kirjaamiseen sekä palautteisiin liittyvät asiat.

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 asiakastytytyvyyttä 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 **eettinen 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
- Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja tukeminen vammautuneiden palveluissa
- Poikkeamailmoitukset

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:** 18.2.2024 + 2.10.2024

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 2.10.2024

## Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesti 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, laitton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

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

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

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen Repolan työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman/ läheltä piti tilanteen, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy Repolan yhteiseltä N-asemalta. Ohjeet ovat jokaisen tiedossa. Uusille työntekijöille perehdytämme ne. Myös keskustelu oikea-aikaisesti poikkeamatilanteesta on tärkeää.

Kotimme laatukoordinaattori Petra Forsström tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään ja poikkeamat käsittelemme viikkopalaverissa, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen. Ne käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen! Poikkeaman käsittelyssä pohditaan juurisyitä (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. Poikkeama kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin.

Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme viikko- ja tarvittaessa kuukausipalaverimuistioon.

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 myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Repolassa henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme viikko- ja kuukausipalavereissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan muistion. Muistio viikko- ja kuukausipalavereista liitetään ATSO-järjestelmään, jolloin jokaisen työntekijän lukeminen tulee näkyväksi.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa

Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan asukaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelma 1kk kuukauden kuluessa muuttamisesta kotiimme. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan aina huomioon asukkaan omat mielipiteet ja toiveet. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) ”kartta” -menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Tavoitteenamme on yksilökeskeinen työotteen kautta tarjota asukkaillemme hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla.

Esitietoja asukkaasta kerätään jo ennen muuttoa ”kuka minä olen” lomakkeen avulla ja lomake toimii tukena suunnitelmaa aloitettaessa. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asukkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asukkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Asukas on mukana suunnitelman laatimisessa omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan. Jos asukas ei kykene itse ilmaisemaan omia toiveitaan ja tahtoaan elämästä, asumisesta ja tavoitteistaan, selvitetään näitä tietoja asukkaan läheisiltä tai muilta asukkaan hyvin tuntevilta tahoilta.

Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään myös RAI-ID-arvioinnin tuloksia. RAI-ID-arviointi tehdään jokaiselle asukkaalle kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta (huomioiden tilaajan vaateet) ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

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

**Kotimme asukkaista RAI-arviointiin on osallistuneet 43%**

### Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen

Jokaiselle asukkaalle pyritään mahdollistamaan jotakin asukkaalle mielekästä toimintaa arkeen ja lisäksi asukkaalle pyritään mahdollistamaan asukkaan toiveiden mukaisia asioita.

Asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat mm. MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, elämänlaadun check -lista ja muita asukkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnointit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

Lisäksi voimme käyttää Muistikka-testiä.

### Onko kodillanne käytössä muita suunnitelmia?

Lisäksi vammaispalveluiden kanssa tehdyt yksilölliset palvelusuunnitelmat. Ja laajat palveluiden toteuttamissuunnitelmat asiakastieto-järjestelmässä

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

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



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

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

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

Erityishuollon tarpeessa olevalle henkilölle on suunniteltava erityishuolto-ohjelma. Siinä kuvataan ne palvelut, joita henkilö saa kehitysvammalain nojalla. Huomioitavaa suunnittelussa on kuitenkin ”Vaikka vammaispalvelulaki on ensisijainen suhteessa kehitysvammalakiin, niin kun kehitysvammainen tai vastaavaa tukea tarvitseva asiakas ei saa sen perusteella riittäviä tai sopivia palveluita, tai palvelut olisivat asiakkaalle edullisempia kehitysvammalain perusteella järjestettyinä, niin asiakkaalla on oikeus saada palvelut kehitysvammalain nojalla” (Kehitysvammaisten tukiliitto ry, 2024).

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan 1 kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asukkaan, omaisen/ läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Palveluiden toteuttamissuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu tai nimikesuojattu sosiaali-/terveydenhuollon ammattilainen. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asukkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutoksissa. Repolan henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmiin. Ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Attendo Repolan asukkaille on nimetty omaohjaaja pari/ tiimi. Omaohjaajat vastaavat palveluiden toteuttamissuunnitelman kirjaamisesta ja palveluntarvetta tarkastellaan säännöllisesti 2 x vuodessa tai tarvittaessa. Ennen suunnitelman päivittämistä, tehdään RAI-ID toimintakykyarvio ja näin saadaan mitattua tietoa asukkaan toimintakyvystä palveluiden toteuttamissuunnitelman tueksi. Suunnitelma päivitetään yhdessä asukkaan kanssa tämän toimintakyky huomioiden ja mukana voivat olla myös asukkaan omaiset/ läheiset. Omaohjaajien vastuulla on asukkaan kokonaisvaltainen fyysinen-psykykinen ja sosiaalinen tuntemus. Omaohjaajan tukena on kuitenkin koko työyhteisö ja asukkaan asioita voi tarvittaessa hoitaa ja edistää kuka tahansa vuorossa olevista ohjaajista.

Kaikki Repolan vakituiset ohjaajat ovat suorittaneet Valo-kurssin, jossa palveluiden toteuttamissuunnitelman merkitys, tarkoitus on avattu. Päivittäisillä raporteilla palveluiden toteuttamissuunnitelman päivityksistä keskustellaan ja tietoa välitetään.

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen/ läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä.

Attendo Repolassa asukkaat ymmärtävät ja tuottavat puhetta hyvin eritasoisesti. Osa asukkaista kommunikoi puheella ja ymmärtää puhetta. Asukkaiden, joiden kommunikaatiotaidot ovat heikot, mielipidettä pyritään selvittämään asukkaan eleistä, ilmeistä ja reaktioista, häntä pyydetään näyttämään haluamaansa esim. kuvia

hyödyntäen. Puhumattomien asukkaiden hyvällä tuntemuksella ja reaktioita seuraamalla on saatu selville asukkaan mieltymyksiä ja tahtoa eri asioissa. Pitkäaikaiset asukassuhteet auttavat henkilökuntaa asukkaan tuntemuksessa ja asukkaiden reaktioihin vastaamisessa. Myös asukkaiden omaisilta ja läheisiltä saatu tieto asukkaan aikaisemmista vaiheista, tavoista ja tottumuksista auttaa ohjaajia tunnistamaan asukkaan mieltymyksiä ja valintoja.

Attendo Repolassa asukkaiden toimintakyky vaihtelee asukaskohtaisesti paljon. Osa asukkaista tarvitsee hoitoa, ohjausta ja tukea kaikissa päivittäisissä toimissaan. Heidän itsemääräämisoikeuttaan tuetaan arjessa selvittämällä heidän mielipiteensä vaatteiden valinnassa, aterioilla tai muissa henkilökohtaisissa toimissa päivän aikana. Osa Repolan asukkaista ovat lähes omatoimisia arjessaan. He kulkevat kävellen työtoimintaan tai muuten omilla asioillaan. He tarvitsevat kuitenkin ohjausta elämän hallinnassaan, kuten muistutusta ja ohjausta pyykinpesussa tai oman huoneen siivouksessa, heitä ohjataan vastuunottoon omista asioistaan esimerkiksi omien käyttövarojen hallinnointia tai lääkehuollossaan mm. ohjattu omien lääkkeiden jako.

Asukkaan ohjaamisessa ja itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa on tärkeää, että keskustellaan, kuunnellaan ja annetaan aikaa. Ajan saatossa saadulla tiedolla asukkaan omista mieltymyksistä ja asukkaan tuntemisella puhetta tuottamattoman asukkaan kanssa toimiessa voidaan hyvin pitkälle selvittää ilman haastavia tilanteita. Ne tilanteet, joissa asukas osoittaa olevansa erimieltä tilanteesta saadaan usein purettua antamalla asukkaalle vaihtoehtoja, joista valita, kuten esimerkiksi haluatko ensin iltapalan vai iltapesulle? Tavoitteena on arjen hyvä yhteistyö asukkaiden ja ohjaajien kesken.

Repolassa toimintaa kehitetään asukkaiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Työaika järjestelyin on vahvistettu päiväaikaisen / viriketoiminnan henkilöstön määrää ja kehitetty asukkaiden kanssa mielekästä toimintaa heidän arkeensa. Repolaan on tehty viikko-ohjelma päiväaikaisesta viriketoiminnasta. Muun viikoittaisen ohjelman sisältöä on suunniteltu tukemaan asukkaiden toimintakykyä ja vahvistamaan itsemääräämisoikeutta yksilöllisesti, että ryhmässä. Viikoittaiseen ohjelmaan kuuluu säännöllisen ulkoilun lisäksi mm. oman huoneen siivous ohjattuna ja omaan pyykkihuoltoon osallistuminen asukkaan toimintakyvyn mukaan. Viikoittaisen ohjelman sisältöön asukailta kerätään toiveita mm. leivontapäivänä tai toiveruokapäivänä valmistettavista tuotteista, suunnitellaan yhdessä ostoslistaa kauppapäivälle tai mitä päivän ohjelma yleisesti olisi.

Säännöllisissä asukaskokouksissa keskustellaan asukkaiden kanssa talossa tapahtuvista asioista. Kokouksissa myös selvitetään minkälaisista kodin ulkopuolisista tapahtumista ja retkistä asukkaat olisivat kiinnostuneita ja mitä he kaipaavat arkeensa. Asukkaiden toiveisiin vastataan mahdollisuuksien mukaan. Asukaskokouksista tehdään muistiot.

Repolassa keskustellaan asukkaiden itsemääräämisoikeuden reunaehdoista. Kehitysvammaisen ei saa rikkoa lakia, yhteiskunnan normeja tai asumisen pelisääntöjä. Tällaisissa tilanteissa asukkaan kanssa keskustelu ja asiaan puututaan ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Esimerkiksi näpistely on rikos, josta joutuu oikeusvastuuseen tai ryhmäasumisessa on säännöt, joita kaikkien tulee noudattaa. Ohjaajat eivät saa jättää asukasta heitteille, vaikka tämä vaikuttaa hyvinkin pärjäävälle, esimerkiksi paljon itsenäisesti liikkuvaa asukasta on hyvä muistuttaa helteellä riittävän juomisen tärkeydestä tai ohjata säänmukaisessa vaatetuksessa. Näiden asukkaiden kanssa tapahtuvan päivittäisen vuorovaikutuksen turvin turvataan asukkaan tilanne, jos hänen toimintakyvyssään tapahtuu muutosta.

Asukkaan itsemääräämiskyky on asia, josta on Repolassa keskusteltu ja keskustelua ylläpidetään edelleen säännöllisesti. Asukkaista osa on hyvinkin vaikeasti kehitysvammaisia, eikä heidän kykynsä tehdä päätöstä esim. päätös lääkkeen ottamatta jättämisestä ei ole sellainen, että se voitaisiin toteuttaa, vaan ohjauksen keinoin asukas tulisi saada ottamaan lääkkeet. Tällaisen tilanteen toistuesssa, ollaan yhteydessä lääkäriin mahdollisen lääkkeestä johtuvan syyn selvittämiseksi. Mutta, jos sama asukas ilmaisee haluttomuutensa syödä aterialla jotain ruokalajia, se on valinta, johon hänen kykenee ja joka hänen täytyy saada toteuttaa. Asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi asukkaat esim. valitsevat tarjolla olevista aamiaisvaihtoehdoista, mitä haluavat syödä. Ohjaajien kanssa on keskusteltu valintojen terveellisyydestä ja energiatasoista, johon valinnat vaikuttavat. Asukkaalla on oikeus tehdä valintansa ja saada haluamansa, annoskokoon ohjaaja voi tilanteessa ohjauksellisesti pyrkiä vaikuttamaan. Ohjaajan tilanne tajulla ja ohjaustaidoilla on tällaisissa tilanteissa suuri merkitys. Samoin asukasta voidaan ohjata ja neuvoa esimerkiksi ravinto, liikuntatottumuksissa ja päihteiden käytössä, mutta valinnan saamiensa tietojen ja ymmärryksensä pohjalta tekee asukas itse. Asukkaiden on oikeus tehdä myös ohjaajien mielestä huonoja valintoja tai valintoja, jotka eivät ole ohjaajien mielestä järkeviä.

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

Asukasta tuetaan tuomaan omia ajatuksia ja mielipiteitä esille, sekä elämään oman näköistä elämää. Asukkaalle tärkeitä asioita selvittäessä käytämme apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmiä, jossa asukas on aktiivisesti mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämänsä koskevilla asioilla ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ymmärtämisen ja kommunikoinnin tukena voimme käyttää erilaisia korvaavia kommunikaatiomenetelmiä apunamme. Asukasta tuetaan tarpeen mukaan kaikissa hänen arkeansa ja elämänsä koskevilla asioilla ja päätöksen teossa erilaisia keinoja käyttäen. Ohjaajat antavat tukea päätöksentekoon, ei tehdä päätöksiä puolesta. Palveluja toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa. Valossa on tarkempi ohjeistus asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä (IMO-käsikirja).

Tilanteessa, jossa kaikki mahdolliset ennakoivat toimet Repolassa olisi tehty ja rajoitustoimenpide tulisi kysymykseen, prosessi käynnistyy yhteydenotolla asukkaan vammaispalvelun omatyöntekijään. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta pidetään palaveri asukkaan hyvinvointialueen edustajan, asukkaan ja hänen omaistensa tai läheistensä kanssa. Palaverissa selvitetään tilannetta. Hyvinvointialueen on otettava kantaa rajoitustoimenpiteeseen ja annettava asiantuntijatyöryhmän lausunto rajoitustoimenpidettä varten. Kun kaikki tarvittavat lausunnot on Attendo Repolaan saatu, voi yksikön johtaja tehdä rajoitustoimenpiteen toteuttamisesta yksikössä päätöksen. Akuuteissa rajoittamistilanteissa Repolan ohjaaja (sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ammattilainen) voi kuitenkin tehdä rajoittamisesta toimivaltansa puitteissa ratkaisun ja yksikön johtaja tekee asiasta kirjallisen päätöksen niissä tapauksissa, joissa laki sitä edellyttää. Lain mukaista rajoitustoimenpidettä voi toteuttaa vain sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen ja tämä on otettava huomioon työvuorosuunnittelussa. Kaikki rajoitustoimet kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään. Raportti rajoitustoimista toimitetaan 1x kuukaudessa sijoittavan kunnan viranomaiselle ja asukkaan lailliselle edustajalle. Rajoitustoimenpiteitä toteutetaan vain viimesijaisena toimenä.

Kirjaukset rajoittamisesta tehdään asiakastietojärjestelmä Hilikkaan asiakasasianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten löytyy yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

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

Rajoittamistoimenpiteitä saa käyttää vain ympärivuorokautisessa asumispalvelussa. Yhteisöllisessä, ei-ypärivuorokautisessa palveluasumisessa ei saa käyttää rajoitustoimenpiteitä. Osaa ympärivuorokautisessa asumispalveluissa tehdyistä rajoittamispäätöksistä voidaan toimeenpanna myös työ- ja päivätoiminnassa, jos edellytykset rajoitustoimenpiteiden käytölle täyttyvät. Rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos henkilöltä puuttuu kyky hallita käyttäytymistään tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos hän tästä johtuvalla käyttäytymisellä uhkaa vakavasti vaarantaa oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden tai aiheuttaa merkittävän omaisuusvahingon. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä tulee aina pyrkiä ennalta ehkäisemään yksilökohtaisella - ja toimintayksikön toiminnan suunnittelulla. Rajoitustoimenpiteet tulee ymmärtää luonteeltaan perusoikeuksiin kajoaviksi ja sen vuoksi viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimiksi. Niiden käytön seurauksena kodilla on aina käynnistettävä menettely, jossa sekä yksilöllisesti että yleisesti pohditaan rajoitustoimenpiteeseen johtaneet syyt ja keinoja jatkossa välttää tai vähentää rajoittamistoimenpiteisen käyttöä. Kodilla tulee pohtia, voidaanko toimintatapoja muuttaa siten, että rajoitustoimenpiteitä vaativia tilanteita kyettäisiin aiempaa paremmin ennakoimaan, ehkäisemään ja vähentämään ja voidaanko asiakkaiden toiminnan tukemiseen ja ohjaamiseen tehdä parannuksia. Mitä paremmin asukkaan tarpeet huomioidaan, sitä vähemmän esiintyy tarvetta rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Rajoitustoimenpiteen on oltava tarkoitukseensa sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpide ei saa loukata henkilön ihmisarvoa eikä perustua mielivaltaiseen päätökseen. Rajoitustoimenpiteen on oltava hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu. Rajoitustoimenpiteen käyttö pitää lopettaa heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa rajoitetun henkilön terveyden tai turvallisuuden. Jos henkilöön kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä samanaikaisesti tai peräkkäin, niiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Palveluja toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä erityishuollossa olevan henkilön kanssa. Rajoitustoimenpiteitä voidaan toteuttaa ainoastaan silloin, kun kaikki käytön yleiset edellytykset täyttyvät samaan aikaan;

- henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi

ja

- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

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

Repolassa ei ole tällä hetkellä rajoittamistoimenpiteitä käytössä.

Repolassa kuitenkin keskustelemme mahdollisista rajoittamisiin liittyvistä toimenpiteistä työntekijöiden kanssa ennakkoiden ja muistutellen sitä, että mahdollinen rajoittaminen tulee tehdä vasta siinä tilanteessa, kun mitkään muut keinot eivät ole riittäviä.

Repolan lähes koko henkilöstö on käynyt Avekki toimintatapa koulutuksen. Erityisen hyvänä tuohon koulutukseen liittyen on nimenomaan nähty ennakoiviin asioihin liittyvät asiat.

Tarvittaessa ohjaajat voivat joutua tekemään asukkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia ratkaisuja arjessa, tällaisia toimenpiteitä ovat kiinnipitäminen 42 f §, aineiden ja esineiden haltuunotto 42 g § ja lyhyt aikainen erillään pitäminen 42 i §. Ratkaisun arjessa tekevät sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilö.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Asukkaan osallisuus**

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

## **Miten asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kodin palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

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

Asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaisesti itseään koskevan yksilöllisen palveluiden toteuttamissuunnitelman laadintaan. Palveluiden toteuttamissuunnitelma on asukkaan päivittäistä ohjaus- ja hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma, jonka laadinnassa on mukana tarpeen mukaan myös asukkaan omaiset ja muut yhteistyötahot. Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asukkaan voimavarat, lähtökohta ja itsemääräämisoikeus. Apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun voidaan käyttää YKS - menetelmää, jossa asukas on mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Suunnitelman toteutumista, asukkaiden toimintakykyä ja ohjauksen/hoidon tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa yhdessä asukkaan kanssa (2x vuodessa ja/tai tarpeen mukaan). Asukkaita ohjataan ja kannustetaan osallistumaan Repolan toimintaan omien voimavarojen mukaisesti. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja niihin vastataan mahdollisuuksien mukaan. Asukkaiden palautetta kuunnellaan koko ajan. Kaikki saatu palaute kirjataan AQ-laatu-järjestelmään. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään saadun palautteen perusteella.

Repolassa on aina avoimet ovet omaisille/ läheisille. Omaisten ja läheisten vierailut, heidän kanssaan vietetyt hetket, juhlat ja tehdyt retket ovat asukkaiden odottamia ja toivomia tapahtumia. Asukkaiden omais- ja läheiskontakteja tuetaan myös mm. asukkaiden puheluilla omaisille tai päinvastoin.

Omaisten/läheisten kanssa keskustellaan asukkaan asioista sovituksessa laajuudessa heidän käydessä Repolassa tai kun heihin ollaan yhteydessä puhelimitse. Omaiset/läheiset kutsutaan vammais- ja palvelusuunnitelma palaveriin asukkaan niin halutessa tai jos asiasta on niin sovittu. Omaisiin/läheisiin ollaan yhteydessä sovituksi esimerkiksi asukkaan voimassa tapahtuvan muutoksen vuoksi tai heidän mielipidettään kysytään siinä laajuudessa kuin on sovittu. Omaisiin/läheisiin ollaan yhteydessä yhteisellä kirjeellä vähintään 2x vuodessa. Kirje sisältää yleisiä kuulumisia Repolasta ja uutisia Attendolta. Omaiset/läheiset kutsutaan myös 2x vuodessa omaisten/läheisteniltään, jolloin he tapaavat toisiaan ja henkilökuntaa laajemmin ja vietetään yhteinen mukava hetki toisiin tutustuen. Omaiset ja läheiset voivat aina olla Attendo Repolan johtajaan ja ohjaajiin yhteydessä puhelimitse tai tavata henkilökohtaisesti.

### **Palautteen kerääminen**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse /sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten /läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Attendo Repolassa asukkaiden omaisilta/läheisiltä pyydetään kirjallista palautetta säännöllisesti 2x vuodessa omaisten/läheisten illan yhteydessä tai Attendolta lähtevän tekstiviestin avulla.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2-3 x vuodessa. Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan myös muiden tyytyväisyyskyselyiden yhteydessä.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa tai kirjeitse. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksikön johtaja vie saadun palautteen laatu-järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa.

Repolassa saatu palaute on kirjataan AQ-järjestelmään



**Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 43, 7 vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:**

Emme saaneet riittävä määrä vastauksia

**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:**

Johtava sosiaalityöntekijä Aila Vallikari p. 0505147890

**Attendo kodin esihenkilö:**

Saarinen Katja p. 0440800641, katja.saarinen@attendo.fi

**Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista**

Sosiaalivastaava Satu Loippo p.03 6293210

Potilasasiavastaava Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa p. 03 6293204

sähköpostiosoitteet etunimi.sukunimi@omahame.fi

Keusote: Susanna Honkala p. 040 8074736, Anne Mikkonen p. 040 8074755

Helsingin kaupunki: sosiaali- ja potilasvastaavan neuvonta p.09 31043355

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 tärkeitä asioita. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen.

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

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja päivätoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä olohuoneessa valkotaululla. Asukkailla järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Lisäksi Repolassa huomioidaan myös asukkaiden yksilölliset tarpeet. Virkistystoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistystoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

#### Miten asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asukas on osallisena asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat 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 yhteistyöverkostojen 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-, asukashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla.

### Ravitsemus

#### Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Meillä on Repolassa oma keittiötyöntekijä, Anu Salonen. Hän valmistaa koko kodin ateriat arkena ja viikonlopuiksi hän esi valmistelee ateriat. Iltaisin ja viikonloppuisin ohjaajat ja hoiva-avustaja valmistavat ateriat. Keittiötyöntekijä huolehtii myös ruoka-aineiden tilaamisesta tukusta ja ruokavarastojen ylläpidosta.

Attendo Repolassa on käytössä Attendon ruokalistat, jotka on suunniteltu kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti. Ateriatarjonnassa huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet esimerkiksi sosemainen ruoka ja makutottumukset ja mieltymykset tarjolla olevat vaihtoehdot huomioiden. Aterioita tarjotessa huomioidaan myös lääkärin määräämät erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet. Attendo Repolassa asukkaat esittävät myös ateriatoiveitaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 11:30, päiväkahvi/välipala noin klo 14:00, päivällinen noin klo 16:30 ja iltapala noin klo 19-20. Yöpalaa on asukkaille tarjolla/ tarjotaan, kunkin asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palveluiden toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu ohjatusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään Attendo Repolan keittiössä ja sähköisessä Sensire-järjestelmässä.

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 asukkaillemme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

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

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty 8/2024

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Kodin ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden 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.

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

### **Hygieniäkäytännöt**

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

Repolan puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Attendolla on yleisesti hyvin selkokieliset ohjeistukset, kuvien kera kotiemme siivouksen hyvän tason ylläpitämiseksi. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti. 11/2023 hygieniahoitajat Kanta-Hämeen keskussairaalaasta kävivät yksikössä tutustumassa ja yksikön tiimivastaava-sairaanhoitaja Janna Äijälä osallistui hygienialuennolle 9/2024. Tiimivastaava-sairaanhoitaja on myös yksikkömme hygieniavastaava.

Henkilökunnan työnkuvaan kuuluu myös asukashuoneiden siivous. Asukashuoneet siivotaan asukkaan toimintakyky huomioiden yhdessä asukkaan kanssa ohjaten ja auttaen asukasta. Yhteiset tilat ohjaajat siivoavat siivoussuunnitelman mukaan, asukkaita mahdollisimman paljon osallistaen.

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

Aseptinen työtapo (tarkoituksena mikrobin leviämisen ehkäiseminen) on osa puhtauspalvelusuunnitelmamme. Myös käsihygieniasta ja eritetahrojen poisto ovat erilliset osat puhtauspalveluohjeistuksessa. Attendo Repolassa on saatu hygieniahoitajan koulutusta. Käsi pesumahdollisuudet ovat hyvät, käsidesitelineitä on julkisissa tiloissa riittävästi. Asukkaiden käsi pesua henkilökunta ohjaa tarvittaessa.

### **Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 24.7.2024**

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 riittävyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuoja kunnioittaen.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset palveluiden toteuttamissuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asukkailla ei ole varsinaisia sauna- tai suihkupäiviä, vaan asukkaat käyvät suihkussa tarpeen mukaan kuitenkin 2-3 päivän välein. Sauna lämpiää säännöllisesti ja asukkaiden toiveiden mukaan.

Asukkaita ohjataan wc käynneissä. Ensisijainen vaihtoehto aina on käynti wc:ssä. Vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuoja kunnioittaen.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Repolassa aloitti v. 2024 alussa yksityinen siivouspalveluja tuottava yritys. Siivous toteutuu 2 x kk.

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

Asukashuoneiden siivouksesta vastaavat omaohjaajat ja hoiva-avustaja yhdessä asukkaan toimintakyvyn mukaisesti. Lisäksi Repolassa käy ulkopuolinen siivouspalvelu, Mantan siivouspalvelu kaksi kertaa kuukaudessa.

Asukashuoneet siivotaan säännöllisesti siivousohjeiden mukaisesti. Ja siivous merkitään aina erilliseen listaan, jotta henkilökunta pystyy varmistamaan edellisen siivouksen. Iso osa Repolan asukkaista eivät pysty huolehtimaan kotinsa siivouksesta. Siivouksessa kiinnitämme aina huomiota myös asukkaan kodin turvallisuuteen.

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



Yleisten tilojen siivousta hoitavat ohjaajat, hoiva-avustaja, keittiötyöntekijä sekä ulkopuolinen siivoaja. Näiden tilojen siivousta tehdään päivittäin. Yleisten tilojen siivoukseen kuuluu mm. lattioiden koneistus kerran viikossa. Lisäksi Repolassa myös yöohjaajilla on siivoustehtäviä (ei kuitenkaan sellaisia, mikä aiheuttaisi meluhaittoja yöaikana).

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

Repolassa on laituskäyttöön sopivat pyykinpesu- ja kuivauskoneet. Pyykkihuollosta vastaavat asukkaan toimintakykyä ohjaajien avustuksella, sekä hoiva-avustaja.

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

Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat tarvittaessa vertaisperehdyttäjät alueittain.

### **Infektioiden torjunta**

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

Aluehygieniahoitaja p. 050 3087326 ja Repolassa tiimivastaava Janna Äijälä

#### **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

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

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

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

**Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

### **Kiireetön sairaanhoito:**

Repolassa kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan oma terveyskeskus. Asukkaan käyvät tarvittaessa Lammin terveyskeskuksessa lääkärin vastaanotolla tai konsultoimme lääkäriä puhelimitse.

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Repolan lähin yöpäivystystä tarjoava sairaala on Kanta-Hämeen keskussairaala. Hengenvaaraa uhkaavissa tilanteissa soitamme 112.

1.10 alkaen Repolan palveluihin on tullut lisäys, jolloin voimme hyödyntää kotisairaalan ja ensihoidon liikkuvan yksikön Gerbiilin palveluita. Gerbiilin tavoitteena on hoitaa asukastamme tutussa ympäristössä sekä estää tarpeetonta ajautumista päivystykseen tai osastolle.

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Soita 112. Repolassa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työhje, ja sitä säilytetään perehdytyskansiossa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan Repolan johtajaa, Katja Saarista, välittömästi. Asukkaan läheisille/ omaisille tiedotetaan läheisen/ omaisen kanssa sovitun toimintatavan mukaan.

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

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytm, ravitseminen, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asukkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu.

Repolassa seurataan RR, paino 1 x kk. Verensokereita tarvittaessa, vähintään 1 x v, vuosilabrojen yhteydessä. Vastuuhenkilönä tiimivastaava-sh Janna Äijälä.

Lääkitystä arvioidaan arjessa säännöllisesti, sekä säännöllisissä tukitiimeissä. Lisäksi lääkitys tarkistetaan vuosittain lääkärin toimesta.

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

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidon päävastuu on tiimivastaava-sh Janna Äijälällä ja yksikönjohtaja Katja Saarisella

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

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

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on kotimme johtajalla ja lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkehoitolupa kuuluu yhtenä osana

lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

**Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:**

Lääkehuoneessa, viranomaiskansiossa ja N-aseamalla

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 11.11.2024

**Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Repolan johtaja, Katja Saarinen ja sairaanhoitaja-tiimivastaava Janna Äijälä. Repolan lääkehoitosuunnitelman on tarkastanut yleislääketieteen erikoislääkäri Tuomas Kangastalo

**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?**

Repolassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

**Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan ohjaaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

**Attendo-kodin työntekijä** vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-kodin 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 järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Nämä koulutukset on pidetty toukokuussa 2024. EA-koulutus oli Attendon omana koulutuksena ja palo-pelastuskoulutus EA-technica toimesta. Repolassa järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä

perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme yksikön johtajaa, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Työntekijöiden työsuojeluvaltuutettuna toimii työsuojeluvaltuutettu Esa Ruotsalainen ja Repolan yksikön johtaja, Katja Saarinen toimii vammaispalvelualueen työsuojelupäällikkönä. (Työsuojelualueella 7 eri Attendo kotia)

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.

**Pelastussuunnitelma on päivitetty:** 16.5.2024

**Poistumisharjoitus on tehty:** 3.5.2024

**Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:** 17.9.2024

**Palotarkastus on toteutunut:** 22.1.2024

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Repolan esihenkilö on Katja Saarinen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja
- Kodillamme on 15 asukaspaikkaa

#### Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava -sairaanhoitaja
- 13 vakituista lähihoitajaa, nimike: ohjaaja
- 0,5 hoiva-avustaja
- keikkalaisina lähihoitajia, 1 sairaanhoitaja

Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön, miten teidän kodillanne tämä toteutuu:

- 1 keittiötyöntekijä
- 0,5 hoiva-avustaja

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

#### Arkisin työntekijöitä:

- Palvelukodin johtaja klo 7/8-15/16
- Tiimivastaava-sairaanhoitaja aamuvuorossa
- Ohjaajia kolme-neljä aamuvuoroissa (välitön hoitotyö)
- Ohjaajia kolme-neljä iltavuoroissa (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen ohjaaja yövuorossa klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)



Hoiva-avustaja työskentelee aamu tai iltavuoroissa (0,5 välillistä, 0,5 välitöntä)

Jokaisessa työvuorossa ympärivuorokauden on vähintään 1 lääkeluvallinen työntekijä.

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaajia kolme-neljä aamuvuoroissa (välitön hoitotyö)
  - Ohjaajia kolme-neljä iltavuoroissa (välitön hoitotyö)
  - Lääkeluvallinen ohjaaja yövuorossa klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)
- Hoiva-avustaja työskentelee aamu tai iltavuoroissa (0,5 välillistä, 0,5 välitöntä)

Jokaisessa työvuorossa ympärivuorokauden on vähintään 1 lääkeluvallinen työntekijä.

### **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. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asukasturvallisuus vaarantuu.

Sijaisjärjestelyistä vastaa Repolassa yksikön johtaja, Katja Saarinen ja/ tai tiimivastaava-sh Janna Äijälä. Akuuteissa tilanteissa, jolloin yksikön johtaja/ tiimivastaava ei ole paikalla tai iltaisin ja viikonloppuisin sijaisten hankinta kuuluu Repolassa jokaiselle kodin työntekijälle.

Uusia sijaisia perehdytetään Repolan arkeen vähintään kaksi työvuoroa, jolloin he ovat ns. ylimääräisinä työvuorossa.

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

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

Kotimme esihenkilön tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, sillä hänelle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Varmistamme hänen tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (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.

Repolan työntekijät ovat kaikki suomenkielentaitoisia.

### **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, lääkehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

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

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

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

Työntekijöiden tulee voida osallistua riittävästi ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävään ja kehittävään oman alan täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa / työntekijä, huomioiden hänen työtehtävänsä, koulutustaustansa ja koulutustarpeet. Kaikkien koulutusten suoritustiedot (niin sisäisesti kuin ulkoisesti toteutettujen) kirjataan verkko-oppimisympäristöön Valoon.

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Attendo Repola toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa, jonka suunnittelussa on otettu huomioon palvelukotiin muuttavien asukkaiden erityistarpeet. Yksikössämme on 15 asukashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 25 m<sup>2</sup>. Kaikissa asukashuoneissa on oma inva-mitoitettu ja -varustettu wc/kylpyhuone. Lisäksi kaikissa huoneissa on neljä kiinteää kaappia asukkaiden henkilökohtaisten tavaroiden säilyttämistä varten. Muuten asukkaat sisustavat huoneet itse, oman makunsa mukaan.

Yksikkö on jaettu kolmeen ryhmäkotiin (3x 5 asuntoa) Jokaisessa ryhmäkodissa on oma oleskelu- ja ruokailutila. Ryhmäkotien Ilves ja Otso oleskelu- ja ruokailutila on n. 45 m<sup>2</sup> suuruiset. Ryhmäkoti Hukan oleskelu- ja ruokailutilan on n. 73 m<sup>2</sup> ja sen yhteydessä sijaitsee palvelukodin valmistuskeittiö. Repolassa on asukkaiden käytössä yhteiset saunatilat. Piha-alue on aidattu. Pihalla on kaikkien mahdollisuus ulkoilla, jokaisesta ryhmäkodista on pihalle oma erillinen uloskäynti.

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

- 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. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavatkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Repolassa asukkaat voivat kokoontua kaikissa talon yhteisissä olohuoneissa halutessaan. Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Pihalle asukkaat pääsevät aina halutessaan, pihaovet ovat lukitsemattomat ja liikkuminen piha-alueella on esteetöntä ja turvallista.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa.

Osalla asukkaista on sovittuja kotitöitä kuten roskien vienti ja pahvilaatikoiden aukaisu ja poisvienti. Ruokapöytien pyyhintää, lumentöitä ja tavarakuormien purussa avustamista. Pyykkihullosta vastaa ohjaajat yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaat osallistuvat omalta osin pyykkihuoltoonsa esim. pyykkikorin toimittamisena pyykkihuoneeseen, puhtaan pyykin takaisin vientinä tai omasta pyykistä kokonaisuudessa huolehtimisena. Asukkaat myös siivoavat omat huoneensa siivoussuunnitelman mukaan joko ohjatusti tai avustetusti jokainen toimintakykynsä mukaan. Isomman perussiivouksen tekee Mantan siivouspalvelu tarvittaessa, muuten viikoittainen siivous on ohjaajien vastuulla. Säännölliset hygieniamittaukset keittiötyöntekijä tekee neljä kertaa vuodessa.

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Lähimmälle linja-autopysäkillä on matkaa reilu kilometri. Kotimme päivittäisestä hullosta vastaa kiinteistöhuoltoyritys Coor 1.11.2024 lähtien.

Attendolla on kiinteistötiimi, johon kuuluvat neljä kiinteistöpäällikköä sekä ylläpidon esihenkilö. Kiinteistötiimin tehtävänä on vastata, että kiinteistöjä hoidetaan hyvän kiinteistötavan mukaisesti: mm. kohteiden PTS-suunnitelmat sekä avustaminen mahdollisissa ongelmatilanteissa. Lisäksi kiinteistönomistajat suorittava vuosiauditointeja ja heidän vastuulleen kuuluvia korjauksia 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?**

Attendo Repolassa ei ole käytössä hoitajakutsua, liikkumisen valvontaan liittyvää tekniikkaa. Suljetussa lääkkeenjakuhuoneessa on kameravalvonta, jonka toiminnasta ja hullosta vastaa palvelun tuottaja. Ulko-ovi on lukossa ja ulkopuolella on ovikello. Sisältä päin oven voi avata.

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

Repolan asukkailla ei ole tällä hetkellä teknologisia ratkaisuja käytössä.

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

-

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

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

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

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

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

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy Repolan perehdyttämiskansiosta.

Repolassa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omaohjaaja yhdessä fysioterapeutin tai muun apuväline asiantuntijan kanssa huolehtii ja kartoittaa apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadakseen asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Nyt syksyllä 2024 hyödynsimme myös Attendon terapiapalveluiden fysioterapeuttien palveluita kodillamme tiettyjen asukkaiden kanssa, tästä tuli erittäin hyvä kokemus.

Yksikön työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroitavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä.

### **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 Korvataan tällä: (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 33 §) [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**

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Järvinen Mika, Attendo Repola ja AlluMedical Oy, Joonas Janatuinen p. 050 476 5500

Yksikössä käytettävien laitteiden huollosta ja laiteturvallisuudesta vastaavat Jarmo Lassila, jarmo.lassila@attendo.fi ja Mika Järvinen, mika.jarvinen@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 tietoturvatimiin kanssa. Tietoturvatimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.



# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

Koko Repolan yhteisö on käynyt Attendo Laadukkaan kirjaamisen -koulutuksen alkukesästä 2024. Kirjaamiskoulutuksessa aletaan valmistautumaan tulevaan Kanta-järjestelmään siirtymiseen.

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?

Repolan asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä 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: 29.5.2024

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsuhteen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituisessa 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

#### 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:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVointi
TAVOITE	Asukkaat saava arkeensa enemmän aktiviteetteja.  Kiinnitetään huomiota ympäristön meluun.	Säännöllinen yhteydenpito, yhteiset tapahtumat ja läheiskirjeet.	Opetellaan puhumaan vaikeistakin asioista ja osataan ottaa puheeksi rakentavasti Harjoittelempa palautteenantoa ja vastaanottamista ja antamista.  Raporttikäytännöt juurtuvat arkeen. Työnjako selkeytyy.
TOIMENPITEET	Suunnitellaan viikko-ohjelmat asukkaittain.  keskustellaan ja arvioidaan yhdessä.	YJ lähettää läheiskirjeet väh. 2 x vuodessa.  Omaohjaajat ovat yhteydessä läheisiin sovitusti.	Työnohjauksen alkaminen syksy 2024.  Arjessa muistutellaan ja autetaan toisiamme puheeksi ottamisessa. Iltapäiväraportti luetaan koneelta joka päivä.  raportin jälkeen tehdään selkeä työnjako.
AIKATAULU	v. 2024 aikana	v. 2024 aikana	ASKO keskustelut kvartaaleittain ja keskustelukarttaa hyväksikäyttäen.  Seurataan ja arvioidaan

			viikkopalaverissa.  Seurataan kuukausipalaverissa.
VASTUUTUS	Ohjaajat, asukkaat	Kaikki yhdessä ja läheiskirjeistä vastuu YJ:llä.	Johtaja sopii työohjaukset.  ASKO valmentaja suunnittelee keskustelut ja jokaisen työntekijän osallistua keskusteluun työvuorossa.
VÄLIARVIOINTI	Arkeen selkeytetty viriketoiminnan sisältöä	Läheiset kontaktoitu liittyen yhteydenpitoon. YJ lähettänyt läheiskirjeen	Työnohjaus on alkanut 9 /2024.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Melusta keskustellaan aktiivisesti arjessa. Asukashetkien laatu monen kuuna ollut 100%	Läheisiin on oltu yhteydessä säännöllisesti ja läheisten tapaamisia on järjestetty.	Työnohauksissa on käyty tavoitteita läpi ja niiden käsittelyä jatketaan keväällä 2025 työnohauksissa. Raportointi käytännöt toimivat hyvin.

## 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):

Vaaratilanteen kuvaus	Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat	Asukkaan kaatumiset	
<b>T</b>	Mahdollinen 2	Haitallinen 2	
<b>S</b>	Mahdollinen 2	Haitallinen 2	
<b>R</b>	2 vähäinen riski	3 kohtalainen riski	
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	Sovittava lääkevastuuvuorolainen jokaiseen työvuoroon	Huomioitava tilojen esteettömyys, riittävä valaistus, varsinkin yöaikana.	

		Lisäksi ohjaajan valvonta asukkaan turvallisen liikkumisen turvaamiseksi.	
<b>Aikataulu</b>	Kevät 2024 ja jatkuva arviointi	Kiinnitettävä arjessa jatkuvasti huomiota	
<b>Vastuhenkilö</b>	YJ, tiimivastaava-sh ja lääkeluvalliset ohjaajat	YJ ja koko henkilöstö.	
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	Jokaisessa työvuorossa on oma vastuuhjaaja	Asukkaiden kaatumiset vähentyneet	
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>	Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ovat vähentyneet	Ei kaatumisia, jotka olisivat aiheuttaneet vakavaa vaaraa.	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	Fyysinen kuormittuminen: asukasnostot ja siirrot		
<b>T</b>	Mahdollinen 2		
<b>S</b>	Haitallinen 2		
<b>R</b>	3 kohtalainen riski		
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	FT konsultaatiot Attendo terapiapalveluista.  Lisäksi jatkuva keskustelu työyhteisössä. Rohkea avunpyytäminen ja avun tarjoaminen.		
<b>Aikataulu</b>	Syksy 2024		
<b>Vastuhenkilö</b>	YJ		
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	Toteutuneet 9/2024		
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-	Q2-
<b>Asiakastytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	43
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	0. Ei saatu riittävää määrää vastauksia.
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
<b>Sisäinen auditointi</b>	Itsearviointi tehty 30.6. mennessä		Itsearviointi 30.6.2024
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki kunnossa, %</li> <li>• Kehityskohde, %</li> <li>• Poikkeama, %</li> </ul>	Auditointi tehty 12/2023	Kaikki kunnossa 86% Kehityskohde 5% Poikkeama 8%	
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		7 kpl. Korjaavat toimenpiteet: - lääkeantojen jälkeen tarkastetaan dosetit. - Huolellinen lääkeperehdytys uusille työntekijöille - raportoinnissa mainittava lääkemuutokset	17 kpl. Nimetty vuoroon lääkevastaava, jonka tehtävänä on tarkistaa, että kaikki ovat saaneet lääkkeensä. - Raportointiin ja kirjauksiin kiinnitetään tarkemmin huomiota. Raportti luetaan koneelta. - Varmistetaan rauhallinen ja keskeytyksetön lääkkeenjako-tilanne
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	95%	100%	97,43%.  Tämän jälkeen tarkennettu kirjaamisia!

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	100
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
<b>Sisäinen auditointi</b>			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki kunnossa, %</li> <li>• Kehityskohde, %</li> <li>• Poikkeama, %</li> </ul>		Poikkeamia korjattu	
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		5 kpl. - Sisälämpötilan kohoamisen vuoksi lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa lääkkeiden antoaikojen välillä. - Kuurilääkkeestä muistutus yksikön puhelimeen. - Tarvittavat dokumentit päivitettävä ja tulostettava - Yksikön päiväkalenteriin merkintä dokumentin tulostamisesta.	
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	95%	100%	

**Oma-  
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.**

**Paikka ja päiväys**

18.12.2024

**Allekirjoitus**

