



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Onnentäyttymys Oy

**Y-tunnus** 2221846-5

**Hyvinvointialue** Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Espoo

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Sammalkallio

**Katuosoite** Kalliorinne 39

**Postinumero** 02770

**Postitoimipaikka** Espoo

**Esihenkilö** Miia Singo

**Puhelin** 044 494 0150

**Sähköposti** miia.singo@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

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

Luvanvaraiset palvelut; Asumispalvelut; Ympärivuorokautinen palveluasuminen, Vanhukset

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

21.11.2019

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

Vanhukset 60

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

21.11.2019

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Lauttiksen apteekki. Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy. Elintarvikkeet: Meira Nova Oy. Hoitajakutsujärjestelmät: 9Solutions Apuvälineet: Berner Oy. Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy. Kiinteistöhuolto: Coor Service. Siivouspalvelut: Chagua. Ateriapalvelut: Attendon ateriapalvelut.

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

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

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Hoivakodin johtaja Miia Singo  
p. 044 494 0150  
miia.singo@attendo.fi

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

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

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme eteisaulassa / ryhmäkodeissa.

**Laadittu pvm.** 1.11.2024

**Tarkistettu pvm.**



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



Attendo  
+ + +

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

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

Attendo Sammalkallion toiminnan tavoitteena on tarjota ikäihmisille ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa. Asiakaskuntamme koostuu ikääntyneistä, joilla on usein merkittävää avuntarvetta päivittäisissä toiminnoissa. Pyrimme kuitenkin edistämään heidän mahdollisimman itsenäistä ja mielekästä elämää kuntouttavan työotteen avulla, tukien heidän toimintakykyään pitkäjänteisesti. Tavoitteenamme on varmistaa jokaiselle asukkaalle laadukas ja arvokas elämä elämänkaaren loppuun tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Hoidamme asukkaita yksilöllisesti huomioiden heidän fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeensa sekä tukien elämänlaatua, toimintakykyä, itsemääräämisoikeutta ja sairauksien hallintaa riippumatta heidän toimintakykynsä tasosta.

### 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 työemme 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, täyttää elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

Attendo Sammalkalliossa toimintaamme ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen, ja nämä arvot näkyvät asiakaskohtaamisissa, omaisten ja sidosryhmien kanssa työskentelyssä sekä työyhteisön arjessa.

Osaaminen tarkoittaa meillä asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden ymmärtämistä ja laadukkaaseen työhön sitoutumista. Haluamme tehdä asiat oikein ja ajallaan, olemme huolellisia ja kehitymme jatkuvasti. Etsimme ratkaisuja haasteisiin ja pyrimme toimimaan ennakoivasti. Meillä Sammalkalliossa henkilöstön osaamisen kehittämiseen kiinnitetään huomiota järjestämällä säännöllisiä lisä- ja täydennyskoulutuksia.

Sitoutuminen tarkoittaa ylpeyttä työstämme ja luottamusta siihen, että toimimme Attendon periaatteiden mukaisesti. Kannamme työstämme 100% vastuun, pidämme lupauksemme ja asetamme tavoitteemme korkealle. Pyrimme tekemään työemme hyvin ja saamme siitä tyytyväisyyttä.

Välittäminen näkyy siinä, että luomme turvallisuutta ja autamme asiakkaitamme tukemalla heidän omatoimisuuttaan. Kunnioitamme ja kuuntelemme jokaista ihmistä ja sopeutamme toimintamme yksilöllisiin tarpeisiin. Toimimme tiiminä, jossa tuemme toisiamme.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus, yksilöllisyys, ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

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

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

Attendo Sammalkalliossa toimii nimetty asiakaskokemusvalmentajana (ASKO). Asiakaskokemusvalmentaja (ASKO-valmentaja) ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin ja erinomaiseen palveluun liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. ASKO-valmentaja järjestää kvartaaleittain henkilöstölle erinomaisen palvelun keskusteluhetken eri teemoilla. Keskusteluissa henkilöstömme yhdessä pohtii ja asettaa tavoitteita omalle työlleen eri näkökulmista esim. kuinka viestintämme, osaamisemme ja asenteemme näkyy työssämme, omaisyhteistyössä, työyhteisössämme sekä yksikön päivittäisessä kirjaamisessa. Näiden pohdintojen perusteella teemme yhdessä yhteiset sekä jokainen tekee yksilölliset tavoitteet seuraavaan keskustelujakohtaan. Aloitamme seuraavan keskustelun siitä, kuinka tavoitteemme edellisestä keskustelusta ovat toteutuneet. Tavoitteiden toteutumista seuraavat jatkuvasti ASKO-valmentaja, tiimiesihenkilö ja hoivakodin johtaja.



Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

### Laatuavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 18.9.2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 18.9.2024**

### **Ilmoitusvelvollisuus**

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

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

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

Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy kodin yhteiseltä N-asemalta ja valmiiksi tulostettuina molempien kerrosten hoitajien kansliasta. Poikkeamailmoituksen teko-ohjeet löytyvät intrasta, ja ne käydään läpi myös perehdytyksen aikana. Kotimme laatukoordinaattori kirjaa poikkeamat AddSystems-järjestelmään, josta yksikön johtaja käsittelee ne yksitellen. Käsittelemme poikkeamat kuukausipalaverissamme yhdessä henkilökunnan kaikkien tarvittavien osapuolten kanssa. Poikkeamat kirjataan ja käsitellään viipymättä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen ja ne käsitellään heti sekä saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Poikkeamalle 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. Kirjaamme poikkeamien käsittelyn ja tehdyt toimenpiteet kuukausipalaverimuistioon. Muistio jaetaan N-asemalle sekä organisaation suojattuun sisäiseen viestintäkanavaan. Kotimme esihenkilö vastaa poikkeamatilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seuraamme kotimme kuukausipalaverissa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin Hilikka-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Henkilökuntaa tiedotetaan suojatussa sisäisessä viestintäkanavassa ja kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Viestien lukemisesta jää työntekijän lukukuittausmerkintä. Tarpeen mukaan henkilöitä tiedotetaan ja kuullaan henkilökohtaisesti. Tarvittaessa asukkaiden ja heidän läheisten tiedottaminen tapahtuu henkilökohtaisesti, yleisesti asukaspalaverissa tai jakamalla erillinen tiedote. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Palvelutarpeen arvioinnin on useimmiten tehnyt hyvinvointialue/asiakkaan kotikunta, joka on myös myöntänyt asiakkaalle päätöksen hoivakotipaikasta. Uuden asiakkaan muuttaessa hoivakotiin kartoitetaan hänen palvelutarpeensa huomioimalla lähettävältä yksiköltä saadut perustiedot, havainnoimalla asiakkaan vointia ja toimintaa sekä haastatteleamalla asiakasta ja hänen suostumuksellaan omaista/läheistä tai muuta hänen laillista edustajaansa. Asukasta tai tämän läheistä pyydetään täyttämään elämänkaari- ja perustietolomakkeet, joista saadaan paljon tietoja palveluntarpeen kokonaisarvioinnin tueksi. Asukkaalla on aina mahdollisuus osallistua hoitonsa suunnitteluun ja häneltä kysytään näkemyksensä voimavaroistaan ja hoivan, huolenpidon sekä valvonnan tarpeesta. Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS (myöhäisiin masennuskysely), FRAT (lyhyt kaatumisvaaran arviointi) ja elämänkaarilomake. ja muita asukkaalle soveltuvia arviointimittareita. Tarvittaessa voimme käyttää myös muita asukkaalle soveltuvia arviointimittareita esimerkiksi SPPB-testiä, joka soveltuu erikuntoisten iäkkäiden tasapaino- ja kävelyongelmien arviointiin. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

Asukkaalle nimetään sekä omahoitaja, että varahoitaja. Omahoitaja kutsuu koolle hoitokokouksen, joka on pidettävä kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta hoivakotiin. Hoitokokoukseen osallistuu asukas, omahoitaja ja asukkaanomainen, mikäli asukas näin haluaa. Hoitokokous käydään läpi asiakkaan toiveet ja odotukset hoidosta ja palveluista, tiedot asiakkaan elämästä, tavoista ja tottumuksista sekä voimavarat ja palvelujen tarve sekä muut odotukset ja toiveet. Omahoitaja kirjaa hoitoneuvottelussa todetut ja sovitut asiat (voimavarat, tarpeet, riskitekijät sekä tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi) toteuttamissuunnitelmaan. Erityisesti suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan hyvä perushoito, sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaanvoimavarojen ja toimintakyvyn tukeminen kuntoutumista edistävän hoitotyön menetelmin. Hoitokokouksessa esille nostetut voimavarat ja palvelutarve kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Asukkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa ja omahoitaja vastaa siitä, että muuttuvat tarpeet tulee tunnistetuksi ja niihin vastataan. Hoitokokouksia kutsutaan koolle tarvittaessa (vähintään vuosittain) ja aloitteen sen pitämisestä voi tehdä asukas, omainen tai omahoitaja. Omahoitaja vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta seuraamalla sen toteutumista osana jatkuvaa hoitotyön seurantaa ja kirjaamista. Suunnitelmaa päivitetään ja tarkennetaan vähintään 6 kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin tai palveluntarpeen muuttuessa. Suunnitelman ja tavoitteiden toteutumisen arviointi tehdään vähintään puolivuosittain tai aina asiakkaan voinnin muuttuessa oleellisesti. Arvioinnin pohjana käytetään asukkaalta saatua tietoa ja RAI-tuloksia aktiivisuutta, elämänlaatua sekä hoidon ja hoivan laatua kuvaavien mittareiden

avulla. Tuloksia käsitellään kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa palvelun toteuttamissuunnitelmissa.

RAI-arvioinnit tehdään kaikille Sammalkallion asukkaille ja heidän arviointinsa tuloksia osana yksikön RAI tuloksia hyödynnetään paitsi asiakaskohtaisen, myös yksikkökohtaisen toiminnan kehittämisessä. RAI-mittareita hyödynnetään myös moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa. RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arvointiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä.

Asukkaiden palvelun tarvetta seurataan RAI-arvioinnilla. Hyvinvointialue seuraa lisäksi RAI-mittareista: iRAI LTCF: O7b ja O7c, (liikkumista rajoittavien välineiden käyttö, tavoite <16%), iRAI LTCF: G2 (vuoteessa elävien määrä, tavoite <7%) iRAI LTCF:C1 ja M1, (asiakkaiden aktiivisuuden seuranta) PAIN-R, (tavoitteena kivuttomat asiakkaat, tavoite 100%), iRAI LTCF: S2a, (asiakas ei osallistunut itse arvioinnin tekoon, tavoite <25%), iRAI LTCF: K1b, paino kg ja BMI (BMI alle 24 ja laihtuu, tavoite 13%), iRAI LTCF: Ab4 (asiakkaan oma tavoite kirjattu, tavoite 60%)

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

Esimerkkiteksti: Fysioterapeutin kuntoutussuunnitelma? Suunhoitosuunnitelma? Ravitsemussuunnitelma?

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

Asukas on mahdollisuuksien mukaan mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittämisessä ja asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista asukkaan ja/tai läheisten kanssa sovittavalla tavalla. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan hoitoneuvottelussa yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa.

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

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

Palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisestä nousee huomio asukkaan Hilikka-tietoihin, joista hoitotyöntekijät näkevät päivityksen ajankohdan ja osaavat sitten käydä lukemassa päivitetyn suunnitelman. Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten tiedottamisesta muulle henkilökunnalle raportoimalla suullisesti ja tarvittaessa kirjallisesti. Henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmä Hilikassa.

### **Asiakkaan kohtelu**

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

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus, joka sisältää oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan tunnistamalla ja

vahvistamalla hänen voimavarojaan. Henkilökunnan tehtävä on kunnioittaa tätä oikeutta ja tukea asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka työskentelee yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa, edistäen asiakkaan yksilöllisyyttä. Asukkaan oikeutta omaan kotiin ja yksityisyyteen arvostetaan. Hän voi sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan ja tutuilla esineillään. Vierailuajoista ei ole rajoituksia, joten asukkaat voivat ottaa vastaan vieraita silloin, kun se heille parhaiten sopii. Lisäksi asukas osallistuu palvelutarpeensa arviointiin ja hoidon suunnitteluun, ja hänen elämänsä historiaansa hyödynnetään osana palvelujen suunnittelua.

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

Asukkaalle annetaan tilaisuus kertoa omat toiveensa, näkemyksensä ja mielipiteensä liittyen hoivakodissa asumiseen, arkeen ja saamiinsa palveluihin. Lisäksi on tärkeää keskustella niistä tilanteista, joissa itsemääräämisoikeus saattaa kääntyä itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa. Vaikka tämä on haastava aihe, se on erityisen tärkeä käsitellä.

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

Asukkaan toiveita kysytään, kuunnellaan ja niihin vastataan. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjaamme asukkaan mieltymykset ja pyrimme huomioimaan ne kaikissa arjen toiminnoissa. Tämä näkyy esimerkiksi asukkaan vuorokausirytmien kunnioittamisena, mieluisten askareiden mahdollistamisena ja toivottujen ruokien tarjoamisena. Lisäksi järjestämme yhteisökokouksia, joissa asukkaat voivat esittää toiveita ja ehdotuksia hoivakodin toimintaan.

#### **- Dementiaoireet:**

Tunnistamme asukkaan muistisairauden piirteet sekä sen myötä tulevat tuen, ohjauksen ja avun tarpeet. Emme korosta muistiin liittyviä pulmia, vaan pyrimme löytämään ratkaisuja niiden kanssa elämiseen korostaen turvallista läsnäoloa ja ympäristöä. Huomioimme asukaslähtöisesti esimerkiksi orientaation tukemisen, esimerkiksi miten asukas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan tai miten asukas haluaa itseään puhuteltavan, että hän tuntisi olonsa mahdollisimman turvalliseksi ja kodikkaaksi. Olemme myönteisiä, olemme läsnä ja annamme asukkaalle aikaa, autamme häntä keskittymään esimerkiksi silittämällä tai pitämällä kädestä kiinni ja tarjoamme mieluista puuhaa.

#### **- Liikkuminen:**

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti: miten asukas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen käyttö).

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin kuten peseytymiseen ja pukeutumiseen. Selvitämme, haluaako asukas käydä mieluummin suihkussa vai saunassa jne.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Selvitämme, hyötyykö asukas ruuan rakennemuutoksista tai ruokailun apuvälineistä voidakseen ruokaila mahdollisimman omatoimisesti. Jos asukas tarvitsee ruokailussa apua, mahdollistamme rauhallisen ruokailun.

#### **- Sosiaalisuus:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet esimerkiksi, miten asukas haluaa olla toisten asukkaiden seurassa vai viihtyykö hän enemmän omissa oloissaan ja miten hän toivoo pidettävän yhteyttä omaisiinsa.

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

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää tai mielihäpä, onko hänellä joitain mahdollisia huolta tai pelkoa aiheuttavia asioita, joita voimme tietoisesti vähentää tai poistaa

jne. Tunnistamme asukkaalle mieluisat tekemiset, joiden pariin voimme ohjata häntä, jos hän kaipaa tekemistä tai esimerkiksi jos hän kokee olonsa levottomaksi.

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

Tarjoamme kaikille asukkaille päivittäin mahdollisuuden ulkoiluun ja aktiviteetteihin osallistumiseen. Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet ja tarpeet ulkoilun ja aktiviteettitoiminnan suhteen.

#### **- Nukkuminen:**

Kirjaamme asukkaan levon ja unen tarpeen ja asukkaan toiveet esimerkiksi päivälevolle menemisestä ja asukkaan omasta vuorokausirytmistä. Toivooko asukas herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä.

#### **- Lääkehoito:**

Huomioimme palvelun toteuttamissuunnitelmassa, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään ja että päätökset lääkkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Kirjaamme asukkaan yksilölliset tarpeet ja huomiot lääkkehoidon toteuttamisessa, esimerkiksi lääkemuotoihin ja lääkkeen ottamiseen liittyvät asiat.

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

Kirjaamme, minkälaista apua asukas tarvitsee asioidensa hoidossa, kuka huolehtii asukkaan raha-asioista, toivooko asukas esim. jalkahoitajan tain kampaajan palveluita itselleen hoivakodissa ja kenelle näistä muodostuvat laskut osoitetaan. Esimerkkiteksi: kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen

#### **- Kuolema:**

Kirjaamme asukkaan toiveet siitä, miten häntä hoidetaan elämän loppuvaiheessa ja kuoleman lähestyessä.

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

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

Kirjaukset rajoitteiden käytöstä tehdään Hilkkään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Asiakkaiden rajoitustoimenpiteiden toteuttamista ja tarvetta seurataan jatkuvasti. Sairaanhoidaja varmistaa, että rajoitteiden tarpeen arviointi on asianmukaista ja, että tarvittaessa asiassa konsultoidaan yksikön vastuulääkärinä ja pyydetään uusimaan lupa rajoitteen käyttämiselle. Päätös rajoitteiden käyttämisestä voidaan purkaa, kun sen käyttö ei ole enää perusteltua.

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

Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan tarvittaessa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja se lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Niissä tilanteissa, joissa



rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

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

Sängynlailupa, hygieniahaalarilupa, pehmustettu turvavyölupa tuoliin tai pyörätuoliin. Tarve rajoittamistoimenpiteen käytön jatkamiseen on arvioitava säännöllisesti, vähintään 3 kk:n välein, kunkin asukkaan osalta erikseen.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Asukkaan osallisuus**

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

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

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

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse tai sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatua palautte 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 yhteisökokouksissa

**Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** cNPS 42 (vastaajamäärä 24)

**Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** rNPS 29 (vastaajamäärä 14)

## **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:**

Tuula Suominen, Ikääntyneiden palveluiden palvelualuejohtaja, tuula.suominen@luvn.fi

#### **Attendo kodin esihenkilö:**

Miia Singo miia.singo@attendo.fi p.044 494 0150

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävissä Sammalkalliossa ensimmäisen ja toisen kerroksen eteisaulassa.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

### **Omatyöntekijä**

**Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**

**Kyllä**

**Ei**

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Hoitajat tukevat asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta asukkaan päivittäisissä arjen toimissa, arkiliikunnassa ja itsestään huolehtimisessa. Fyysisen toimintakyvyn edistämiseen tähdäten asukkaita ohjataan ja tuetaan omatoimisuuteen kannustamalla, tämä voi tarkoittaa jollekin asukkaalle esimerkiksi omatoimista suihkussa käymistä, jollekin toiselle esimerkiksi hiusten kampaamista tai puseron nappien kiinni laittamista. Yksilöllisten voimavarojen huomioiminen on siis tässäkin avainasemassa. Psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa keskeistä on asukkaiden yksilöllisten tiedon käsittelyn taitojen (kognitiiviset taidot) tunnistaminen ja huomioiminen, jolloin pystymme tukemaan asukkaita arjen asioiden havaitsemisessa (esimerkiksi havainnoidaan, minkälainen sää on tänään) ja muistamisen tukemisessa (esimerkiksi muistellaan asukkaan työelämää), mahdollisten kielellisten haasteiden tukemisessa (esimerkiksi käyttäen selkokieltä tai tukien kommunikaatiota eleillä, kuvilla ym.) sekä päätöksenteossa ja ongelmanratkaisussa tukemisessa (esimerkiksi mitkä vaatteet asukas haluaa tänään pukea tai mitä hän haluaa tänään tehdä, huomioidaan asukkaan luovuus, viisaus ja elämäkokemus). Asukkaan tunnetilojen tunnistaminen ja mielialan tukeminen ovat osa jokapäiväistä psyykkisen toimintakyvyn tukemista. Omahoitaja toimii asiakkaan tukena ja puolestapuhujana varmistaen, että asiakkaan elämä hoivakodissa vastaa hänen toiveitaan. Hän pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaan läheisiin tarpeen mukaan. Sairaanhoidajat vastaavat asiakkaan terveydentilan seurannan ja lääkehoidon toteutumisesta sekä pääasiallisesta yhteistyöstä yksikön vastuulääkärin kanssa. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti-, ulkoilu-, asukashetki- ja läheishuomiot ovat yksikössä aktiivisesti kuukausitasolla seurattavia tapahtumia.

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

Päivittäiset aktiviteetit on suunniteltu yhdessä asukkaiden kanssa, ja niiden sisältöä käsitellään säännöllisesti yhteisökokouksissa. Viikoittainen ohjelma on laadittu vastaamaan asukkaiden toiveita, tarpeita ja voimavaroja. Viikoittainen ohjelma on nähtävillä molempien kerrosten ilmoitustaululla sekä Sammalkallion kotisivuilla. Ulkoilumahdollisuuksia tarjotaan asukkaille päivittäin. Aktiviteettien ja ulkoilun toteutusta sekä asukkaiden osallistumista arvioidaan ja seurataan jatkuvasti. Toiveita ja ehdotuksia käsitellään yhteisökokouksissa, ja näiden pohjalta päivitetään virkistystoiminnan suunnitelmia. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset ja asukkaiden antama palaute ovat tärkeä osa arviointia ja kehitystyötä.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri 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-, ulkoilu-, asukashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Kodin asukkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI- mittareilla.

## Ravitsemus

### Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja ruokailuun liittyvät mieltymykset. Käytössä on neljän viikon kiertävä ruokalista, joka on suunniteltu kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti ja sen myötä toteutuu normaalin annoskoon (M) ravintosisältöjen energiaravintoainetarve vuorokausittain ja muiden ravintoaineiden saanti toteutuu viikkotasolla. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h ja lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan ruokailussa heidän tarpeiden mukaisesti. Ruokahuoltoa ohjaa ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään painon seurantaa sekä MNAmittaria. 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. Asukkaiden paino mitataan vähintään kerran

kuukaudessa ja tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Samoin suositetaan proteiinipitoisia ruokia ja välipaloja. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan yksikön vastuulääkärinä tai ravitsemusterapeutilla.

Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Painoindeksi (BMI) ollessa alle 22, konsultoidaan yksikön vastuulääkärinä ja mietitään yhdessä toimenpiteitä asiakkaan ravitsemustilan parantamiseksi. Tavallisesti lääkäri voi määrätä otettavaksi laboratoriotutkimuksia sekä ohjeistaa antamaan asukkaalle ruokaöljylisän tai lisäravinteen, esim. Nutridrink protein tai Calogen-valmisteen, jotka kustantaa hoivakoti. Hoivakodin ruokailussa on otettu huomioon myös muita erilaisia proteiinin lähteitä, esim. raejuusto, kananmunat ja keskuskeittiöstä toimitettava proteiinijuoma.

Sammalkalliossa ateriat tarjoillaan seuraavasti:

- aamiainen liukuvasti klo 7.00 alkaen
- lounas klo 11.30
- päiväkahvi klo 14.00
- päivällinen klo 16.30
- iltapala klo 19-21

- yöhoitaja tarjoaa asukkaille tarpeen mukaan iltapalaa, yöpalaa ja varhaista aamiaista klo 22-07 välillä. Ruokailuaikamme ovat käytännössä liukuvia vastaten asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia.

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

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

**Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:**

27.10.2024

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

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

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

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

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitseminen-mittarin tulosta, joka on 9,3. Tulos ylittää kansallisen keskiarvon tuloksen, joka on 8,4. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

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

### **Hygieniakäytännöt**

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

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

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 31.10.2024**

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 intimiteettisuoja kunnioittaen.

Sammalkallion hygieniavastaavana toimii 1 sairaanhoitaja ja 1 lähihoitaja, jotka huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä osana päivittäistä asukkaiden hoitotyötä ja henkilökunnan työskentelyn valvontaa. He myös varmistavat, että ajantasaiset hygieniakäytäntöjen ohjeistukset on työntekijöiden saatavilla ja he toimivat tarpeen mukaan yhteistyössä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa.

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

Asuinhuoneet siivotaan viikoittain siivoustyöntekijän toimesta. Hoitajat huomioivat, että asukashuoneet ovat päivittäin siistit ja viihtyisät (sänky pedattu, roskat viety ja yleinen siisteys) huomioiden asukkaan omat tottumukset ja toiveet.

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

Yleiset tilat siivotaan siivoustyöntekijän toimesta arkipäivisin siivoussuunnitelman mukaisesti. Viikonloppuisin hoitoapulainen varmistaa yleisen siisteystason.

#### **Miten kodin pyykinhuolto on järjestetty?**

Asukkaan henkilökohtaiset vaatteet, liinavaatteet ja pyyhkeet pestään hoivakodissa.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii talomme siistijä. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun hoivakodissa. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Kotimme puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykkihuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

## **Infektioiden torjunta**

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

Sairaanhoitaja Päivi Lind, paivi.lind@attendo.fi, Lähihoitaja Karima Roqti, karima.roqti@attendo.fi

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

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

Avainasemassa ovat:

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

Sisääntuloauloihin, käsienpesupaikoille ja muihin tarpeellisiin kohtiin on sijoitettu 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 terveystalouden hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen suuhygienisti käy hoivakodissa noin kerran vuodessa, jolloin hän tarkastaa asukkaiden suun ja hampaiden kunnon sekä suunnittelee ja dokumentoi toimenpiteet, tavoitteet sekä keinot riittävän ja hyvän suun hoidon ylläpitämiseksi.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Lääkäripalvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimesta, ja hyvinvointialue ostaa lääkäripalvelut Terveystalolta. Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikölle nimetty vastuulääkäri. Lääkäri käy hoivakodissa kerran kuukaudessa ja pitää puhelinkierron kerran viikossa. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita

asiakkaan sairauden hoidossa.

Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä esimerkiksi saattohoidon tai mahdollisten iv-hoitojen yhteydessä. Liikkuvan Sairaala eli LiiSa on pitkäaikaishoidon asukkaiden päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut diagnostiikka- ja hoitoyksikkö, joka on osa kotisairaalan toimintaa. LiiSan hoitajien kanssa teemme paljon yhteistyötä, kun LiiSa toimii hoivakodin henkilöstön tukena vuorokauden kaikkina aikoina. LiiSan käyntien tuella pyrimme hoitamaan asukkaan hoivakodissa välttämällä sairaalasiirtoja. Mikäli tarve edellyttää, siirtyy asukas LiiSan arvioinnin mukaan kotisairaalan asiakkaaksi tai tilanteen vaatiessa päivystykseen. Mikäli hoitaja toteaa asukkaalla äkillisen hoidon tarpeen ja tarve johtaisi muuten asukkaan lähettämiseen päivystykseen, otetaan yhteys LiiSaan. Ennen soittoa LiiSaan hoitaja tutustuu asukasta koskeviin tietoihin, joita tarvitaan myös ns. hoitajan lähete päivystykseen- lomakkeeseen. Kun LiiSan hoitaja saapuu, asukkaan tunteva hoivakodin hoitaja vastaanottaa LiiSan hoitajan. Yhteyshenkilö omaisiin on aina hoivakodin hoitaja. Käynnin jälkeen LiiSan sairaanhoitaja jättää asukkaan luokse kirjallisen tiedotteen käynnistä.

Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä esimerkiksi saattohoidon tai mahdollisten iv-hoitojen yhteydessä. Liikkuvan Sairaala eli LiiSa on pitkäaikaishoidon asukkaiden päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut diagnostiikka- ja hoitoyksikkö, joka on osa kotisairaalan toimintaa. LiiSan hoitajien kanssa teemme paljon yhteistyötä, kun LiiSa toimii hoivakodin henkilöstön tukena vuorokauden kaikkina aikoina. LiiSan käyntien tuella pyrimme hoitamaan asukkaan hoivakodissa välttämällä sairaalasiirtoja. Mikäli tarve edellyttää, siirtyy asukas LiiSan arvioinnin mukaan kotisairaalan asiakkaaksi tai tilanteen vaatiessa päivystykseen. Mikäli hoitaja toteaa asukkaalla äkillisen hoidon tarpeen ja tarve johtaisi muuten asukkaan lähettämiseen päivystykseen, otetaan yhteys LiiSaan. Ennen soittoa LiiSaan hoitaja tutustuu asukasta koskeviin tietoihin, joita tarvitaan myös ns. hoitajan lähete päivystykseen- lomakkeeseen. Kun LiiSan hoitaja saapuu, asukkaan tunteva hoivakodin hoitaja vastaanottaa LiiSan hoitajan. Yhteyshenkilö omaisiin on aina hoivakodin hoitaja. Käynnin jälkeen LiiSan sairaanhoitaja jättää asukkaan luokse kirjallisen tiedotteen käynnistä.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Päivystyksellinen sairaanhoito on järjestetty Jorvin sairaalassa, p. 09 471 83300. Usein päivystykseen lähtöpäätöksen tekee kuitenkin joko lääkäri tai ambulanssihenkilöstö, jolloin ko. numeroon ei tarvitse etukäteen soittaa. Asukkaan mukaan päivystykseen laitetaan hoitajan kirjaamana sh-lähete asiakastietojärjestelmästä, jossa näkyy mitä on tapahtunut, mikä on sairaalaan lähettämisen syy, viime päivien huomioita/kirjauksia asukkaasta, millaisia fysiologia mittaustuloksia asukkaasta on otettu hoivakodissa sekä onko sairaalaan lähdestä ilmoitettu omaiselle. Lisäksi mukaan tulostetaan asukkaan uusin päivitetty lääkelista.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Äkillisen kuolemantapausten sattuessa toimitaan Kuoleman toteaminen -ohjeiden mukaisesti. Ohjeet löytyvät exitus-kansiosta, joka sijaitsee sairaanhoitajien kansliassa sekä yhteisellä N-aseamalla. Äkillisestä /odottamattomasta kuolemasta puhutaan silloin, kun kuolemaa on edeltänyt poikkeuksellinen tapahtuma, esim. kaatuminen, putoaminen tai tapaturma tai on epäily hoitovahingosta tai on syytä epäillä myrkytystä, itsemurhaa, rikosta tai muuta tavallisuudesta poikkeavaa. Virka-aikana otetaan yhteys yksikön vastuulääkäriin ja toimitaan lääkärin ohjeen mukaan. Lääkäri ottaa tarvittaessa yhteyttä poliisiin. Äkillisen /odottamattoman kuoleman tapauksen sattuessa tiedotetaan välittömästi hoivakodin johtajaa. Asukkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat toimintaohjeet kuuluvat osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Toimintamalleja kerrataan ja päivitetään henkilöstön yhteisissä palavereissa.

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

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

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Jokaiselle asukkaalle on yksilöllisesti tehty suunnitelma, jonka mukaan seurataan verenpainetta, tarvittaessa verensokeria ja lämpöä sekä lääkäri tekee määräykset laboratoriotutkimuksiin. HUS-labin kiertävä laboratorio käy ottamassa ennalta suunnitellut laboratorionäytteet ja mahdolliset akuuttinäytteet, kuten PLV ja influenssa-/koronanäytteet voidaan ottaa hoivakodin henkilöstön toimesta, jolloin ne toimitetaan lähimpään HUS-laboratorion toimipisteeseen (Samarian röntgen). Hoivakodissa voidaan mitata pika-CRP ja pika-INR. Sairaanhoitajat ovat vastuussa asukkaan terveydentilan seurannan toteutumisesta ja tiedottamisesta. Koko hoitohenkilökunta



seuraa lääkitysten vaikutusta, kirjaa ja tiedottaa asiasta sairaanhoitajia. Sairaanhoitaja puolestaan konsultoi yksikön vastuulääkärinä tai asian kiireellisyyden mukaan päivystävää lääkärinä.

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

Hoivakodin vastuulääkäri Timo Metsäniemi

Sairaanhoitajat Jenni Pohjalainen, Pauliina Kolin ja Päivi Lind

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

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on luettavissa lääkehuoneessa ja työntekijöiden N-asemalla.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 16.5.2024**

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

Asukkaiden lääkehoidosta vastaa yksikön vastuulääkäri. Hoivakodin johtaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivytysprosessista ja siitä, että sen sisältö on linjassa tilaajan vaatimusten kanssa. Lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen otetaan mukaan kaikkien lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustajia, mutta pääsääntöinen vastuu on sairaanhoitajilla. Hoivakodin sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon ohjauksesta, arvioinnista, neuvonnasta, vaikuttavuuden arvioinnista. Sairaanhoitajilla on kokonaisvastuu lääkehoidon toteuttamisesta sekä lähihoitajien lääkehoidon perehdytyksestä. Sairaanhoitajat ja lähihoitajat, jotka osallistuvat lääkehoidon toteutukseen käyvät LOVE-koulutuksen sekä antavat erilliset lääkenäytöt. Lupa on voimassa enintään viisi vuotta LOVE-tentin suorittamisesta. Lääkemuutokset asukkaille toteuttavat joko sairaanhoitajat tai lääkeluvalliset lähihoitajat. Muutokset asukkaan henkilökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan tekee aina lääkäri. Sairaanhoitajat tai lääkeluvalliset lähihoitajat toteuttavat lääkärin määräämät muutokset käytännössä.

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Kodillamme ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Käytössämme on rajoitetusti asiakastietojärjestelmä Lifecare, johon kirjaavat lääkärit, Jorvin sairaalan-, Espoon sairaalan-, kotisairaalan-, sekä Liikkuva LiiSan hoitohenkilökunta. Sammalkalliossa Lifecaren kirjauksia pääsevät lukemaan hoivakodin johtaja (rajattu näkymä), sairaanhoitajat (rajattu näkymä), mutta

työntekijämme eivät pysty kirjaamaan tietoja Lifecareen, vaan he kirjaavat havaintonsa yksikössä käytössä olevaan asiakastietojärjestelmä Hilkkään. Edellä mainitut, Lifecarea käyttävät tahot eivät näe Hilkkätietojärjestelmän kirjauksia, joten esimerkiksi asukasta sairaalaan lähetettäessä meidän tulee tulostaa Hilkkätietojärjestelmästä asukkaan mukaan tuoreimmat kirjaukset, terveydentilan mittaukset sekä nk. Sairaanhoido -lähete, jossa on kuvailtuna mm. minkä vuoksi asukas lähetetään sairaalaan ja millaisia toimenpiteitä hoivakodissa on tehty ennen tätä sekä tieto siitä, onko asiasta informoitu lähiomaiselle. Tiedonkulkua eri toimijoiden välillä pyritään pitämään yllä tiiviillä yhteydenpidolla hoitosuhteen aikana joko puhelimitse tai sähköisesti.

## 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, uhka- ja vaaratilannekoulutuksia, palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö

tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Henkilöstön työsuojeluvalluutettuna toimii Mia Lindholm ja työsuojelupäällikkönä Niina Suvanto. Heidän yhteystietonsa löytyvät ilmoitustauluilta.

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

## Table

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	11.1.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	20.4.2023, suunniteltu uusi kevät 2025
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	29.9.2023
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	3.11.2022

## 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.

Välittömän hoitotyön mitoitus on 0,65 työntekijää/asukas. 1.1.2025 alkaen välittömän hoitotyön mitoitus on 0,60 työntekijää/asukas

- Välillisen hoitotyön mitoitus on 0,10 työntekijää/asukas
- Kodin esihenkilö on Miia Singo, joka on koulutukseltaan Sosionomi YAMK.
- Kodillamme on 60 asukaspaikkaa

- 1 tiimiesihenkilö (sairaanhoitaja YAMK)
- 2,5 sairaanhoitajaa
- 22 vakituista lähihoitajaa
- 3 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti 4 päivää viikossa
- 8 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Avustavaa henkilökuntaa (hoitoapulaiset) ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön.

- 1 siistijä
- 2 hoitoapulaista

Lisäksi kodillamme on ajoittain opiskelijoita työharjoittelujaksoilla eri ammatillisista oppilaitoksista.

Työntekijöiden pääasialliset työskentelyajat arkisin:

- Hoivakodin johtaja klo 8–16
- Tiimiesihenkilö klo 7–15.00
- Sairaanhoitaja klo 7–15.00, klo 13–21
- Lähihoitaja klo 7–15.00, klo 13–21
- Hoitaja klo 7–15, klo 13–21
- Yöhoitaja klo 20.45–7.15
- Siistijä klo 8–15.40
- Hoitoapulainen klo 8.00–15.40, klo 10-18

Työntekijöiden pääasialliset työskentelyajat viikonloppuisin ja pyhäpäivinä:

- Sairaanhoitajat ja hoitajat aamuvuorossa klo 7–14/14.15 ja iltavuorossa 14-21
- Yöhoitaja klo 20.45–7.15
- Hoitoapulainen klo 9-16, klo 10-18

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

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

Sijaisten hankinnassa on lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään järjestämään selvittämällä sijaisten mahdollisuus tulla vuoroon ja/tai yksikön omien työntekijöiden työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja, joka yhdessä tiimiesihenkilön kanssa järjestee sijaishankintoja töissä ollessaan. Hoivakodin johtaja ja tiimiesihenkilö voivat tarvittaessa laittaa alihankintapyyntöjä Attendo Oman työntekijöille. Jos hoivakodin johtaja ja tiimiesihenkilö eivät ole työvuorossa, kuuluu sijaisten hankinta hoivakodin työntekijöille.

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

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

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

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö 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 vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, kotimme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja

terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Tarjoamme Attendo Sammalkalliossa tehostettua palveluasumista 60 asukkaalle. Hoivakoti jakaantuu neljään eri ryhmäkotiin; Lehto, Niitty, Saaristo ja Tunturi. Ryhmäkodin sydän on tilava ruokailusali, siellä nautitaan Attendo Harmaaniityn keittiöhenkilökunnan loihittamat ateriat (ruoka kuljetetaan Attendo Sammalkallioon viitenä päivänä viikossa), joita toteutetaan ravitsemussuosittelun mukaan. Muita yhteisiä tiloja ovat olohuoneet, saunaosasto, piha, parvekkeet ja terassi. Meillä on oma siivoushenkilökunta. Jokaisella asukkaalla on oma 21 m<sup>2</sup> huone, jossa on kylpyhuone/wc. Huoneen vakiovarustuksena on sähkökäyttöinen sairaalasänky mutta muuten asukkaamme saavat sisustaa huoneen mieleisekseen. Toivomuksemme on, ettei huonetta täytettäisi niin, että asukkaan tai hoitohenkilökunnan turvallisuus vaarantuisi tai ettei asukas mahdu liikkumaan huoneessaan turvallisesti apuvälineidensä avulla. Myöskään mattoja emme suosittele asukashuoneisiin, koska ne ovat suuri riskitekijä kompastumisille. Hoivakotimme yhteiset tilat on pyritty sisustamaan mahdollisimman kodikkaiksi, ja asukkaamme voivat halutessaan myös osallistua arjen askareisiin. Yhteisissä tiloissamme on saunatilat, jotka ovat aina asukkaiden käytettävissä. Erikseen sovittaessa sauna lämmitetään myös läheisille heidän niin halutessaan.

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

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

## **Teknologiset ratkaisut**

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

Pääsisäänkäynti on lukittu ja ulko-oven vieressä on ovikello, jota painamalla hoitaja tulee avaamaan ulko-oven. Muut ulko-ovet ovat myös lukittuna. Henkilökunnalla on avaimet lukittuihin ulko-oviin. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

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

Asukkaillamme on käytössä 9Solutions-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turva-laitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

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

Hoitajakutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa 9Solutions, sähköposti support@Solutions.com, puh 020 752 9055. Yksikössä hoitajakutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Hoivakodin johtaja Miia Singo, miia.singo@attendo.fi

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

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

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

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

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

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus on luettavissa yksikön N-aseimalta. Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit ja sängyt. Asiakkaan yksilölliset apuvälineetarpeet kartoitetaan ja tarpeelliset apuvälineet tilataan HUS:n apuvälineyksiköstä. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet



/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta) Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

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

Esihenkilö Jenni Pohjalainen, [jenni.pohjalainen@attendo.fi](mailto:jenni.pohjalainen@attendo.fi) ja fysioterapeutti Jenny Sotka, [jenny.sotka@attendo.fi](mailto:jenny.sotka@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.

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät henkilökunnan ilmoitustaululta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

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

### 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.

Kotimme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä kodillamme ilmoitustaululla. Kotimme esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvasuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai kodin esihenkilölle. Ajantasainen Tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuojavastaava@attendo.fi

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki 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 2024

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

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

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

	TAVOITE	TOIMEN- PITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVI- OINTI	LOPPUARVI- OINTI (edellisen vuoden kehit- tämissuun- nitelma)
ASIAKAS- KOKEMUS	Huomioimme asukkaiden yksilöllisen kohtaamisen ja omannäköisen arjen toteutumisen. Asukas kokee olonsa turvalliseksi, arvostetuksi ja saa hyvää hoivaa.	Tuemme sekä annamme asukkaille päivittäisessä arjessa enemmän vaihtumismahdollisuuksia omaan yksilölliseen arkeen ja hyvään elämään. Pidämme asukkaiden kanssa säännöllisesti asukaskokouksia.	Koko vuosi	Sammalkallion työyhteisössä jokaisella on 100% vastuu siitä, että sovitut asiat toteutetaan ja jokainen sitoutuu omalta osaltaan edistämään yhteisiä tavoitteita. Esihenkilö kantaa pääasiallisen vastuun tavoitteiden seurannan toteutumisesta ja pitää säännöllisesti kuukausi kokouksia työyhteisössä.		
LÄHEIS- KOKEMUS	Läheinen kokee	Arvostava kohtaaminen,	Koko vuosi	Kaikki työntekijät		

	olevansa tervetullut Sa mmalkallioon ja kokee asukkaan saavan laadukasta hoivaa täällä. Kehitämme ja ylläpidämme aktiivista yhte ydenpitoa läheisiin.	tehdään se, mitä luvataan. Pidämme yhteyttä läheisiin heidän toivomukset huomioiden, kuitenkin vähintään 1x /kk. Vastaanot amme läheisten huomiot arvokkaana tietona ja yksilöllisen hoivan laadun parant amisena.				
HENKILÖ- STÖKOKE- MUS JA TYÖ- HYVINVOINTI	Työntekijät viihtyvät työssä ja sitoutuvat Sa mmalkallioon. Vahvistamme omahoitajien v astuualueista huolehtimista Attendon oma hoitajamallin mukaan.	Pidämme yhteisiä tiimip alavereita säännöllisesti ja noudatamme yhdessä sovittuja pelisääntöjä työyhteisössä. Pidämme avointa vuoro vaikutusta yllä ja opettelemme antamaan hyvää ja korjaavaa palautetta. Viestinnässä korostamme kirjaamisen tärkeyttä ja ”v uoronvaihtova rtin” merkitystä.	Koko vuosi	Kaikki työntekijät		

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Uuden asukkaan muuton esivalmistelu. Muuttaessa tärkeiden esitietojen saaminen / kirjaaminen asiakas tietojärjestelmään. ("ajantasaisuus")	1	2	2					

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI- ARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
E14. Käsintehtävät nostot,	Mahdollinen	Haitalliset	3 kohtalainen riski	Työasenn on vaihtaminen esim. vaihdetaan puolta	Jatkuva	Työntekijät, esihenkilöt		

siirrot tai taakan kannattelu				jolla nostetaan, perehdytys, apuvälineet, koulutus / "taitopajat". (Ei lisäkustannusta)				
T1 Liukastuminen	Mahdollinen	Haitalliset	3 kohtalainen riski	Pidetään lattiat kuivana, siivoaminen/kuivaaminen välittömästi (Ei lisäkustannusta)	Jatkuva	Työntekijät		
E5-E9 Työasento	Mahdollinen	Haitalliset	3 kohtalainen riski	Hyvä perehdytys, koulutukset ergonomiassa, työparityöskentely, "taitopajat", apuvälineiden käyttö (Ei lisäkustannuksia)	Jatkuva	Työntekijät, esihenkilöt		

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
<b>Asiakastytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	42	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	29	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Elämänlaatu pisteytys asteikolla 1-10 /2024 keskiarvo 6,5; osa-alueet: Sosiaalisuus 6,7, harrasteisiin osallistuminen 4,7 Vähäinen masentuneisuus 7,4 ja osallisuus 7,3			
<b>Sisäinen auditointi</b>					
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %					
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>					
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>				



---

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

**Paikka ja päiväys**  
Espoossa 3.11.2024

**Allekirjoitus**  
Miia Singo