



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Oy

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Lapin hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Tornion kaupunki

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Suvisaari

**Katuosoite** Keskikatu 31

**Postinumero** 95400

**Postitoimipaikka** Tornio

**Esihenkilö** Niina Häkkinen

**Puhelin** 0444944832

**Sähköposti** niina.hakkinen@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Tehostettu palveluasuminen, ikäihmiset, 30paikkaa.

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset**  
4.10.2013

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekeilta

Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy

Ruokakuljetus ja pyykkipalvelu Tornion Työvoimalasäätö

Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy

Apuvälinehuolto: AlluMedical Oy

Kiinteistöhuolto: Coor

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

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

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Yksikön lähihoitaja Emmi Kiviniemi työskentelee yksikkömme laatuvaavaana, ja hänen tehtävänä on käydä läpi omaavontasuunnitelmaa yhdessä henkilökunnan kanssa neljä kertaa vuodessa, ja muistuttaa henkilökuntaa omaavontasuunnitelman mukaisesta toiminnasta. Laatuvaava tiedottaa myös omaavontasuunnitelmaan tehdyistä päivityksistä.

Hoivakodin johtaja Niina Häkkinen, p. 044 4944832 s-posti: niina.hakkinen@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 kuukausipalavereissa. Omaavontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

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

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

**Laadittu pvm.** 1.10.2024

**Tarkistettu pvm.**

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo  
VO+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

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

Attendo Suvisaari on 30 paikkainen hoivakoti, jossa tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt ja jotka tarvitsevat eritasoista hoivaa ja tukea asumisessa ja päivittäisessä elämässä. Tehtävänäme Suvisaaressa on turvata asukkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänsä loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka.

Jokainen asukas voi Suvisaaressa toimintakykynsä mukaisesti osallistua päivittäiseen toimintaan sekä myös arjen askareisiin, häntä kuunnellaan ja kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella.

Hoivakodissa toteutetaan myös saattohoitoa yhteistyössä Lapin hyvinvointialueen kotisairaalan kanssa. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Haluamme auttaa asukkaita elämään omannäköistään elämää Suvisaaressa. Hoidon päämääränä on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu. Asukkaan muuttaessa Suvisaareen hänelle tehdään kuukauden sisällä ensimmäinen RAI-arviointi, jonka pohjalta laaditaan yksilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä hoitohenkilökunnan, asukkaan ja omaisen kanssa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet.



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

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

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

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

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

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, autonomia, asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä työote sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Hoitoa ja palvelua annetaan yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Hoitotyön päämääränä on asukkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu.

Arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät yksikkömme arjessa mm. yksikössämme asukkaat saavat aamuisin herätä oman yksilöllisen rytmensä mukaan, myös esimerkiksi suihkuaikoja muutetaan tarpeen mukaan, mikäli asukas haluaa käydä suihkussa tai saunassa illalla. Toimintakykyä ylläpidämme antamalla asukkaiden osallistua arkiaskareisiin, kuten esimerkiksi pöytien pyyhkimiseen ja kukkien kasteluun. Kuntouttava työote on osa arkeamme.

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.

Suvisaaren asiakaskokemus, eli ASKO-valmentajana toimii lähihoitaja Minna Kangas. Hän käy työntekijöiden kanssa hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksista sekä pyrkii luomaan erilaisia näkökulmia arjen



keskusteluihin. ASKO-valmentaja nostaa esille ajankohtaisia asioita ja toimii työyhteisön valmentajana.

Suvisaassa käydään säännöllisesti ASKO-keskusteluita neljä kertaa vuodessa. Keskusteluissa olemme nostaneet esille mm. näitä asioita: omannäköinen ja turvallinen arki, palautteen antaminen ja vastaanottaminen, kiireettömän kohtaamisen kokemus ja päivittäiskirjaukset.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

#### Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään asiakastyytyvyyttä 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: 6/2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 11/2024**

## Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen työntekijä, joka havaitsee ja huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan havaitun poikkeaman sekä asukkaan päivittäiskirjauksiin, että poikkeamalomakkeelle, joka löytyy poikkeamakansista sekä intrasta. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät poikkeamakansista. Laatukoordinaattorina toimiva lähihoitaja Emmi Kiviniemi tallentaa kirjatut poikkeamat AddSystems -järjestelmään. Tapahtuneet poikkeamat käsitellään kuukausittain palaverissa työyhteisön kesken. Tarpeen vaatiessa poikkeamat käsitellään myös muiden yhteistyötahojen kanssa, esimerkiksi lääkehoidon poikkeamia voidaan käsitellä myös lääkärin kanssa. Vakavammat poikkeamat, jotka vaativat nopeampaa puuttumista, käsitellään heti. Palavereissa pohditaan poikkeaman juurisyytä, mikä aiheutti poikkeaman ja mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät. Lisäksi pohditaan ratkaisuja, miten jatkossa vastaavan poikkeaman syntyminen voidaan ennaltaehkäistä. Mikäli poikkeaman vuoksi on tarpeen tehdä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, nekin pohditaan ja sovitaan palaverissa.

Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjataan kuukausipalaverimuistioon. Hoivakodin johtaja vastaa tarvittaessa toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Seuraavassa kuukausipalaverissa seurataan toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta.

### **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?**

Henkilökunnan tiedottaminen tapahtuu ensisijaisesti Hilkka viesteillä sähköisen asukastietojärjestelmän kautta. Lisäksi viikko- ja kuukausipalavereissa tiedotetaan henkilökuntaa muutoksista. Jokainen työntekijä lukee ja kuittaa palaverimuistiot luetuksi. Asukkaita tiedotetaan tarvittaessa saman tien, tämän lisäksi asukkaita tiedotetaan asukaspalavereissa. Asukkaiden läheisiä tiedotetaan soittamalla tai tekstiviestillä. Läheiskirjeellä tiedotetaan myös yksikkökohtaisesti ajankohtaisista asioista läheisille.

Yhteistyötahoja tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Tilaajatahon kanssa yhteydenpitoa on säännöllisesti, informointi on usein ennakkopainotteista.

## 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.

Suvisaassa asukkaiden hyvinvointia seurataan aktiivisuudesta, elämänlaadusta sekä hoidon- ja hoivan laadusta kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat RAI:sta nousevat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa hoito- ja palvelusuunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esimerkiksi kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme asukkaista 95% on itse osallistuneet RAI-arviointiin.

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan Suvisaassa seuraavilla mittareilla: RAI, MNA, BDI. Tarvittaessa asukkaille tehdään myös MMSE.

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

Lisäksi asukkaillemme tehdään tarvittaessa fysioterapeutin kuntoutussuunnitelma. Suuhygienisti vierailee säännöllisesti yksikössä, ja on laatinut asukkaille henkilökohtaisen suunhoitosuunnitelman, joka on kirjattu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

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

Asukas osallistuu itse hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen aina oman kykynsä mukaan. Myös omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas haluaa ja suostuu siihen. Aina kun mahdollista, asukkaan omat toiveet ja tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa.

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa voimavara- ja hoivasuunnitelmaan tulleiden muutosten tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa Hilkka asukastietojärjestelmän kautta lähetetyllä viestillä. Myös palaverissa käydään ajankohtaisia voimavara- ja hoivasuunnitelman päivityksiä ja muutoksia läpi. Jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään asukkaiden voimavara- ja hoivasuunnitelmiin ja toimimaan niiden mukaisesti. Asukkaiden voimavara- ja hoivasuunnitelmat ovat nähtävillä asukastietojärjestelmässä.

Tiiminvetäjän vastuulla on varmistaa, että suunnitelmat ovat ajantasaiset ja päivitetty ajallaan tai tarvittaessa. Tiiminvetäjä seuraa voimavara- ja hoivasuunnitelmia ja varmistaa, että työntekijät toimivat suunnitelmien mukaisesti.

## **Asiakkaan kohtelu**

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

## **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Yksi Attendo Suvisaaren toiminnan perusteista on asukkaan itsemääräämisoikeus. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa ja toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan sekä kirjataan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Voimavara- ja hoivasuunnitelmassa kartoitetaan mm. asukkaan toiveet henkilökohtaiseen hygienian hoitoon, vuorokausirytmiiin, liikunta – ja ulkoilumieltymyksiin, ruokailutottumuksiin sekä hengelliset, sosiaaliset ja psykologiset tarpeet huomioon ottaen. Päivä- ja viikko-ohjelmat erilaisine virikkeineen ovat tarpeelliset ja rytmittämässä Attendo Suvisaaren arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki hoitajat yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin päätöksiin ja ratkaisuihin. Lisäksi kerran kuukaudessa järjestettävissä asukaspalaverissa asukkailla on mahdollisuus tuoda toiveita arkeen. Asukaspalaverissa keskustelluista asioista tehdään muistio ja se käydään myös aina viikkopalaverissa henkilökunnan kanssa läpi. Tehtävänäme Suvisaareissa on kuitenkin myös huolehtia, ettei itsemääräämisoikeus mene asukkaan hyvän hoidon edelle, mm. välttämättömän lääkehoidon toteuttaminen. Hyvän hoidon tae Suvisaareissa on, että asukkaan hoidosta ja terveydestä huolehditaan asiantuntevasti ja ammattitaidolla.

Muistisairaana kohdalla itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen on toisinaan vaikeaa. Kun sairaus on edennyt niin pitkälle, ettei asukas enää itse näe esim. hygienian/ravinnon merkitystä, tulee hoitajien osata ohjata asukasta niin, että peseytyminen/ruokailu on mielekäästä. Näissä tilanteissa korostuu henkilökunnan ammattitaito sekä kyky empatiaan ja arvostavaan kohtaamiseen.

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

Attendon Suvisaaren asukkailla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan asukkaan mieltymykset, ja niitä huomioidaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit, esimerkiksi tutut saunomisajat, lempivaatteet jne. nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja näitä hyödynnetään suunnitellessa asukkaalle mieluista arkea.

### **- Dementiaoireet:**

Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan asukkaan voimavarat, ja miten hoitajat voivat huomioida orientaation tukemista. Esimerkiksi tunnistaako asukas oman huoneensa, mitä asioita hän kykenee itse päättämään ja osallistumaan.

#### **- Liikkuminen:**

Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan, mitä apuvälineitä asukkaalla on käytössä, ja miten hän niitä osaa käyttää, tarvitseeko hoitajan ohjausta ja apua, tai muistuttelua apuvälineiden käyttämiseen. Myös asukkaan omat toiveet otetaan huomioon, miten hän itse haluaa apua ja mihin asioihin. Asukkaan ympäristö ja hoivakodin yleiset tilat on sisustettu niin, että niissä on mahdollisimman sujuvaa ja helppoa liikua apuvälineiden kanssa.

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

Kirjataan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan, missä asioissa henkilökohtaisen hygienian huolehtimisessa asukas tarvitsee ja toivoo saavansa apua. Myös pukeutumisen suhteen kirjataan, miten asukas osaa itse pukeutua ja riisuutua. Suunnitelmaan kirjataan myös, mikäli asukkaalla on jotain erityistoiveita vaatteiden ja pukeutumisen suhteen. Esimerkiksi paleleeko asukas herkästi, jolloin hoitajat tietävät pukea lämpimämpää vaatetta.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Mahdolliset ruokarajoitteet ja allergiat kirjataan suunnitelmaan. Myös erityisruokavaliot kirjataan suunnitelmaan, esimerkiksi maidoton tai gluteeniton ruokavalio ja tehostettu ruokavalio. Kotimme ravitsemusvastaavana toimii lähihoitaja Emmi Kiviniemi. Mikäli asukkaalla on käytössä soseruoka, kirjataan se myös suunnitelmaan. Pyrimme myös mahdollisuuksien mukaan huomioimaan toiveet ja mieltymykset ja ruuan suhteen. Suunnitelmaan kirjataan mikäli asukas tarvitsee hoitajan apua ruokailutilanteessa.

#### **- Sosiaalisuus:**

Voimavara- ja hoivasuunnitelmaan kirjataan asukkaan sosiaaliset tarpeet ja toiveet. Suunnitelmaan voidaan kirjata, miten asukas haluaa pitää omaisiinsa yhteyttä, ja millä tavoin. Myös asukkaan oman puhelimen käyttö voidaan kirjata, ja se, tarvitseeko siihen apua. Myös se kirjataan suunnitelmaan, tykkääkö asukas viettää aikaa päiväsalissa toisten asukkaiden seurassa ja erilaisissa ryhmätoiminnoissa, vai viihtyykö hän paremmin omissa oloissaan huoneessaan. Hoitajat tukevat asukkaiden sosiaalisuutta, ja kannustavat asukkaita osallistumaan erilaisiin ryhmätoimintoihin ja näin ylläpitämään sosiaalisia suhteita.

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

Kirjaamme voimavara- ja hoivasuunnitelmaan, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää ja mielihäpä. Esimerkiksi hengellisyys, mahdolliset huolta ja pelkoa aiheuttavat asiat.

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

Suunnitelmaan kirjataan lisäksi asukkaan toiveet ulkoilun suhteen, tykkääkö hän ulkoilusta vai ei. Myös aktiviteetteihin osallistuminen kirjataan suunnitelmaan. Suunnitelmaan voidaan kirjata lisäksi mitkä ovat asukkaalle mieleisiä aktiviteetteja ja mieleistä tekemistä. Päivittäiskirjauksista seurataan, että asukkaille mahdollistetaan ulkoilu ja aktiviteetteihin osallistuminen säännöllisesti, ainakin kerran viikossa.

Suvisaaressa laaditaan joka viikolle oma virikesuunnitelma, johon kirjataan joka päivälle suunniteltu virikehetki. Virikesuunnitelman laatimisesta vastaa lähihoitajat Anna Romakkaniemi ja Wilma Ylikitti.

#### **- Nukkuminen:**

Kirjaamme suunnitelmaan asukkaan toiveet ja tarpeet unen ja nukkumisen suhteen. Esimerkiksi asukkaan oma vuorokausi-rytmi kuvataan suunnitelmaan, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Suunnitelmassa huomioidaan myös levon aikainen turvallisuus ja toiveet sen suhteen, esimerkiksi sängynlaitojen käyttöön.

#### **- Lääkehoito:**

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, mahdollisuuksien mukaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Suvisaaren lääkehoidosta vastaavina hoitajina toimivat sairaanhoitajat Kati Kauppi, Paula Törmänen ja Laura Korhola.

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

Asukkaan mahdollinen edunvalvoja, tai raha-asioista huolehtiva henkilö kirjataan myös voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Mikäli asukkaalla itsellään on rahaa käytössä, kirjataan suunnitelmaan mihin hän rahaa voi ja haluaa käyttää, esimerkiksi kahvilla käyminen, kampaaja, kosmetologi jne.

### **- Kuolema:**

Suunnitelmaan kirjataan asukkaan ajatuksia kuolemaan ja elämän loppuvaiheeseen liittyen. Esimerkiksi mietittyvätkö jotkut asiat tai aiheuttavatko pelkoa.

### **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.

Yksi Attendo Suvisaaren toiminnan perusteista on asukkaan itsemääräämisoikeus. Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa ja toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan sekä kirjataan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Voimavara- ja hoivasuunnitelmassa kartoitetaan muun muassa asukkaan toiveet henkilökohtaisen hygienian hoitoon, vuorokausirytmiiin, liikunta- ja ulkoilumieltymyksiin, ruokailutottumuksiin sekä hengelliset, sosiaaliset ja psykologiset tarpeet. Päivä- ja viikkokohtaiset virikesuunnitelmat ovat tarpeelliset ja ne ovat rytmittämässä Attendo Suvisaaren arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asukaslähtöisesti asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja hoitajat yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin päätöksiin ja ratkaisuihin. Kerran kuukaudessa järjestettävässä asukaspalaverissa asukkailla on mahdollisuus tuoda esiin toiveitaan arkeen. Asukaspalavereissa esiin nousseita asioita käydään henkilökunnan kanssa läpi viikkopalavereissa. Tehtävänäme Attendo Suvisaareissa on kuitenkin huolehtia myös siitä, ettei itsemääräämisoikeus mene asukkaan hyvän hoidon edelle, muun muassa välttämättömän lääkehoidon toteutuminen. Hyvän hoidon tausta on, että Suvisaareissa asukkaan hoidosta ja terveydestä huolehditaan asiantuntevasti ja ammattitaidolla.

Muistisairaana kohdalla itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen voi toisinaan olla haastavaa. Kun sairaus on edennyt niin pitkälle, ettei asukas enää itse näe esimerkiksi hygienian tai ravinnon merkitystä, tulee hoitajien osata ammattitaitoisesti ohjata asukasta niin, että peseytyminen ja ruokailu on mielekästä. Näissä tilanteissa henkilökunnan ammattitaito ja kyky empatiaan ja arvostavaan kohtaamiseen korostuu.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisia joudutaan kuitenkin joissain tilanteissa käyttämään asukasturvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteita käytetään Attendo Suvisaareissa ainoastaan turvallisuuden takaamiseksi, ja se on aina hyvin perusteltua ja harkittua. Rajoittamistoimenpiteet ovat aina viimeinen keino taata asukkaiden turvallisuus.

### **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:**



Rajoitteiden tarve, esimerkiksi sängynlaitojen nostaminen, turvavyöt, hygienihaalarin käyttäminen arvioidaan aina yhteistyössä hoitohenkilökunnan ja hoitavan lääkärin kanssa. Myös asukkaan, tai hänen läheistensä toiveet otetaan huomioon. Päätös rajoittamistoimenpiteistä perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin. Päätöksen rajoitustoimenpiteen käytöstä tekee aina lääkäri, ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Yksikössä seurataan säännöllisesti rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja niiden tarpeellisuutta. Arvio tehdään aina enintään kolmen kuukauden välein. Rajoitustoimenpiteiden käyttö lopetetaan heti, kun sille ei enää tarvetta ole. Attendo Suvisaassa käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä on hygienihaalari, sängynlaitojen nostaminen, turva- ja haaravyöt.

## **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 tietoisiksi. 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 kokemaa epäasiallista kohtelua, 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?**

Asukkaalla on mahdollisuus ilmaista itseään, omaa tahtoaan, mielipidettään ja toiveitaan muistisairaudesta huolimatta. Yksikössämme kannustetaan myös omaisia antamaan palautetta, pyrimme luomaan yksikköömme avoimen ilmapiirin, jossa palautetta on helppo antaa.

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyskyselyt ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas itse, tai hänen läheisensä. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti henkilökunnalle tai kirjallisesti. Yksikössämme on palautelaatikko, johon omaiset voivat vieraillessaan jättää palautetta. Palautetta voi antaa myös puhelimitse tai sähköpostitse, myös www -sivujen palautekanavan kautta on mahdollista antaa palautetta. Asukkailta ja omaisilta hankitaan palautetta myös keskustelemalla aktiivisesti heidän kanssaan. Omaisten/läheisten illat ovat myös hyviä tilanteita antaa palautetta ja kehittämissideoita.

Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti kirjallisen kyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tuloksista tiedotetaan myös asukkaita ja

läheisiä.

Saatu palaute kirjataan AQ -järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa, sekä omaisten/kautta läheisten illassa yhdessä omaisten ja läheisten kanssa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä, toimintasuunnitelman laatimisessa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytäntöjä. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksikön johtaja vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Attendo Suvisaassa kaikki saatu palaute käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja toimintaa kehitetään palautteiden perusteella tarvittaessa.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 100, 16 vastaajaa.

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 80, 25 vastaajaa.

Vuonna 2024 THL:n Kerro palvelustasi -tutkimuksessa Suvisaari sijoittui Lapin alueella parhaiden yksiköiden joukkoon asiakastyytyväisyydessä.

### **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:**

Ikääntyneiden palveluiden vastuuyksikköjohtaja, Lounainen palvelualue Rita Oinas p. 040 5482039

#### **Attendo kodin esihenkilö:**

Niina Häkkinen, p. 044 4944832, s-posti niina.hakkinen@attendo.fi

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

Satu Peurasaari p. 0404823584 / Johanna Pikkuaho p. 0405060083

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kotimme kuukausipalavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista,

kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportti.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

### **Omatyöntekijä**

**Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**

**Kyllä**

**Ei**

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Attendo Suvisaassa jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavara- ja hoivasuunnitelma. Voimavara- ja hoivasuunnitelmassa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, lähtökohdat ja tavoitteet, mieltymykset ja hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen, sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Suunnitelma päivitetään 6kk:n välein ja tarvittaessa. Jokaiselle asukkaalle laadittava, ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check -lista määrittelee asukkaan elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asukkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaaminen lähtee Suvisaassa hyvin arkisista toimista; hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta -elämästä yhdessä muiden asukkaiden kanssa henkilökunnan tukemana. Luomme asukkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen.

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

Attendo Suvisaassa kartoitetaan asukkaan elämänkulku, kulttuuri, tottumukset ja tavat sekä mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat (mielimusiikki, harrastukset, aiempi työelämä jne.). Näitä pyrimme toteuttamaan kunkin asukkaan kohdalla mahdollisuuksien mukaan. Asukkaat saavat herätä ja asettua yöunille omaan tahtiinsa, hoitajat seuraavat ja ohjaavat tarvittaessa vuorokausirytmisiä ja riittävä levon toteutumista. Perushoidolliset toimet, kuten hygienia, pukeutuminen, suihkussa/saunassa käyminen, hoidetaan asukkaan toiveiden ja tapojen mukaisesti. Asukkaan yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet sisällytetään yksikön arkeen päivän kulkuun sopivaksi. Ruokailu- ja kahvihetket rytmittämät päivää, mutta tarvittaessa niissä voidaan yksilöllisesti joustaa asukkaan toiveita kunnioittaen. Asukkaita myös kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, huomioiden asukkaan omat toiveet ja tarpeet, kunnioittaen asukkaan itsemääräämisoikeutta, mikäli tahtoo olla yksin, ei hänen tarvitse osallistua ryhmätoimintaan. Saunominen on myös kuulunut oleellisena osana monen suomalaisen elämään ja arkeen, joten Attendo Suvisaassa on myös mahdollistettu saunominen asukkaan niin halutessaan. Päivittäisillä toimintahetkillä tuetaan asukkaiden mielekästä arkea, päivittäiset toimintahetket on suunniteltu päiväkohtaisesti ja ne ovat sisällöltään monipuoliset ja vaihtelevat. Asukkaat pääsevät ulkoilemaan halutessaan ja ulkoileminen mahdollistetaan kaikille asukkaille. Päivittäisiin toimintahetkiin kuuluu liikuntaa ja voimistelua, lisäksi niihin kuuluu hengellistä toimintaa, askartelua, lauluhetkiä. Viriketuokiot on pyritty järjestämään niin, että kaikkien asukkaiden toiveet ja tarpeet on otettu huomioon.

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

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

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

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, ulkoilu-, asukashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla. Kodin asukkaiden hoidon laatua ja tavoitteiden

toteutumista seurataan kvartaaleittain aktiviteetin, hoidon ja hoivan laadun sekä elämänlaadusta kertovilla RAI- mittareilla.

## **Ravitsemus**

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

Attendo Suvisaaren ruoat valmistetaan läheisen Attendo Mittumaarin keittiössä. Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 11.30-12.30, päiväkahvi klo 13.30-14, päivällinen klo 16-17, ja iltapala klo 19-20. Asukkaille on tarjolla myös yöpalaa tarvittaessa. Mikäli asukas haluaa syödä iltapalaa aikaisemmin, hänelle tarjotaan yöllä yöpalaa. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautetaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveisiin.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa. Attendolla on käytössä kuuden viikon kiertävä ruokalista, joka on suunniteltu ikäihmisten ravitsemussuositusten mukaisesti. Ravitsemusvastaavana Attendo Suvisaassa toimii lähihoitaja Emmi Kiviniemi.

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:**

11.8.2024. Kodin henkilöstö on lukenut ja lukukuitannut ruokahuollon omavalvonnan tiivistelmän.

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

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

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

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

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on 9.6. 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?**

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista

työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Tarvittaessa konsultoimme infektiohoitajaa.

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 26.8.2024**

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.

Attendo Suvisaaren hygieniavastaavana toimivat Kati Kauppi ja Anne Vuorinen. Hygieniavastaava huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

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

Attendo Suvisaassa on oma siistijä, joka siivoaa asukashuoneet kerran viikossa puhtauspalvelulukujärjestyksen mukaisesti. Tarkistus siivouksia tehdään tarvittaessa. Siivouksesta Suvisaassa vastaavat siistijä Anne Sipola ja hoitoapulainen Chalisa Alamäki.

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

Yleisiä tiloja siivotaan tarpeen mukaan päivittäin. Puhtauspalvelulukujärjestyksessä on eritelty tarkemmin, mitä minäkin päivänä tulee siivota. Attendo Suvisaaren oma siistijä siivoaa yleiset tilat.

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

Attendo Suvisaassa pestään asukkaiden vaatteet ja asusteet, sekä eriteppykki. Lakana/vuodevaatepyykki pestään pesulassa. Pyykkihuollosta vastaavat Suvisaassa Anne Sipola ja Chalisa Alamäki.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii Attendon oma avustava henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

#### **Infektioiden torjunta**

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

Kati Kauppi, p. 044 49442301

##### **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

Kotiimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuheannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

### **Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammaslääkäripalveluissa pyritään käyttämään asukkaan aiemmin käyttämää hammaslääkäripalvelua. Suuhygienisti tekee säännölliset kotikäynnit hoivakodilla.

### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Tornion terveyskeskus ja yksikkömme oma lääkäri. Lääkärinkierto toteutetaan kerran viikossa puhelimitse. Tarvittaessa lääkäri käy yksikössämme tapaamassa asukkaan, tällöin Lapin hyvinvointialue perii asukkaalta asiakasmaksuasetuksen mukaisen maksun. Tarvittaessa saamme oma lääkärin kiinni puhelimitse virka-aikana. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä muun muassa saattohoitotilanteissa tai mikäli asukas tarvitsee esimerkiksi IV -antibiottihoitoa.

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu arkisin virka-aikana Tornion terveyskeskuksessa. Virka-ajan ulkopuolella (arki-illat, viikonloput ja pyhät) päivystykselliset sairaanhoitoasiat hoidetaan Kemissä Mehiläinen Länsi-Pohjassa.

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Äkillisessä kuolemantapauksessa soitamme ensisijaisesti omalle lääkärille, mikäli oma lääkäriä ei tavoiteta, soitetaan päivystävälle lääkärille, jolta saa lisäohjeita, miten missäkin tapauksessa toimitaan. Attendo Suvisaareissa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä -toimintaohje, jota säilytetään hoitajien toimiston kaapissa.

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

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

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

Asukkaiden terveydentilaa seurataan lääkärin ohjeistuksien mukaisesti. Päivittäin seuraamme asukkaiden vointia ja terveydentilaa havainnoimalla. Verenpaine ja paino mitataan asukkailta vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Muita mittauksia, kuten lämpö, happisaturaatio, laboratio kokeita, seurataan tarvittaessa. Lääkityksen vaikutuksia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, etenkin silloin kun asukkaalle aloitetaan uusi lääkitys, lääkityksen vaikutuksia seurataan tarkemmin, nämä kirjataan asukastietojärjestelmään, ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä.

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

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Attendo Suvisaaren sairaanhoitajat yhteistyössä lähihoitajien kanssa. Sairaanhoitajat ovat päävastuussa yksikön terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti.

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

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

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

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivityksestä vastaa yksikön sairaanhoitajat yhdessä johtajan kanssa. Sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seurannasta. Kotimme lääkehoitosuunnitelma on henkilökunnan nähtävillä hoitajien toimistossa kansiossa.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 18.10.2024

**Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Lääkäri Samuli Kursu.

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Attendo Suvisaarissa ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintatavoilla. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Yhteistyössä pyritään avoimuuteen ja oikea-aikaisuuteen. Attendo Suvisaari tekee yhteistyötä muun muassa terveystieteiden keskuksen, Nordlabin, kotisairaalan, taksien, poliklinikkojen, suuhygienistin ja hammasteknikon, apuvälinelainaamon, jalkahoitajan sekä kampaajan kanssa. Asukkaiden lääkeasioissa yhteistyötä tehdään Oulun Hansa apteekin, sekä Alatornion apteekin kanssa.

Asukkaan tarpeiden mukaisesti teemme monipuolista yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan sairaanhoitoläheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.



## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, jotka dokumentoidaan asianmukaisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa

havainnointia asukasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitetaan korjausta vaativat kohteet.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspävelulain 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>	5.2.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	27.6.2024
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	10.8.2024
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	19.6.2024

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Niina Häkkinen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.
- Kodillamme on 30 asukaspaikkaa

- 2 tiimivastaava sairaanhoitajaa
  - 1 sairaanhoitaja (tiimivastaavien lisäksi)
  - 10 vakituista lähihoitajaa
  - 1 hoiva-avustaja
  - 8 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
  - keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia
- Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä.

Avustavaa henkilökuntaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen, lukuun ottamatta tilanteita jolloin osallistuu esim. asukkaiden ruokailussa avustamiseen.

- 1 siistijä
- 1 hoitoapulainen

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Arkisin:

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairanhoitaja/tiiminvetäjä klo 7-15 (välitön hoitotyö, noin yksi päivä viikossa hallintoa)
- Neljä hoitajaa aamuvuorossa klo 7–15 (välitön hoitotyö)
- Kaksi lääkevastuullista hoitajaa aamuvuorossa klo 7–15 (välitönhoitotyö)
- Siistijä klo 8–16 (välillinen hoitotyö)

- Kaksi hoitoapulaista klo 10–18 (välillinen hoitotyö)
- Neljä hoitajaa iltavuorossa klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Kaksi lääkevastuullista hoitajaa klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö) sekä yöpartion hoitaja 50% yöajasta.

Viikonloppuisin ja pyhäpäivinä:

- Kolme hoitajaa aamuvuorossa klo 7–14 (välitönhoitotyö)
- Kaksi lääkevastuullista hoitajaa aamuvuorossa klo 7–14 (välitön hoitotyö)
- Kaksi hoitoapulaista klo 10–18 (välillinen hoitotyö)
- Kaksi hoitajaa klo 14-21 (välitönhoitotyö)
- Kaksi lääkevastuullista hoitajaa klo 14–21 (välitönhoitotyö)
- Yksi lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45-7 (välitönhoitotyö) sekä yöpartion hoitaja 50% yöajasta.

### **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.

Attendo Suvisaassa sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja Niina Häkkinen. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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.

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

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Attendo Suvisaari toimii yksikerroksisessa rakennuksessa osoitteessa Keskikatu 31, 95400 Tornio. Suvisaareissa on kaksi ryhmäkotia; Kesälahti ja Suvisaari. Molemmissa ryhmäkodeissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90m<sup>2</sup>.

Kummassakin ryhmäkodissa on 15 asukashuonetta, eli Suvisaareissa on yhteensä 30 asukashuonetta. Asukashuoneet ovat 25m<sup>2</sup> kokoisia. Huoneissa on sänky, patja, yöpöytä ja paloturvalliset verhot. Muutoin asukas voi sisustaa huoneensa mieleisekseen. Jokaisessa huoneessa on oma wc- ja suihkutila.

Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Suurin osa Suvisaaren asukkaista on muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, Attendo Suvisaareissa ei ole vierailuajkoja. Kuitenkin yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Pääsääntöisesti asukas voi asua Suvisaareissa elämänsä loppuun saakka.

Liikkumisen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu muun muassa seuraavanlaisesti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- kulkuyhteydet tilasta toiseen on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu sujuvasti myös apuvälineiden kanssa
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä, tunnelmaa tuovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esimerkiksi silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua, sekä lisätään kodikkuutta.

## Piha-alue

Attendo Suvisaassa on molempien ryhmäkotien yhteinen terassi ja aidattu piha-alue, jossa asukkailla on mahdollisuus ulkoilla, piha-alueella on myös kesäisin kukkaistutuksia, marjapensaita, omenapuu ja yrttejä, joiden hoitamiseen asukkailla on mahdollisuus osallistua. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenaajat (hiekoitus ja lumenluonti talvisin). Turvallisuutta lisää se, että piha-alue on hyvin aidattu ja lukittu. Piha-alue on myös hyvin valaistu pimeään aikaan. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen asukkaille. Pihassa on puutarhakeinu, penkkejä ja ruokailuryhmiä. Parkkialue tai lähellä liikkuvat autot eivät häiritse pihassa oleilua ja ulkoilua. Lisäksi molemmissa ryhmäkodeissa on omat pienemmät terassit, joissa asukkaat voivat viettää aikaa ulkoilmassa. Terasseilla on myös ruokailuryhmiä ja ne on sisustettu viihtyisiksi. Puutarhan ja pihan viihtyvyydestä vastaavat lähihoitajat Wilma Ylikitti ja Minna Kangas.

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

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

## Teknologiset ratkaisut

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

Attendo Suvisaassa kulunvalvonta käytössä. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero ryhmäkoteihin. Attendo Suvisaaren lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet.

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

Attendo Suvisaassa asukkailla on käytössä Tunstall -hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaalla, jota painamalla hoitaja saa hälytyksen puhelimeen). Omatoimisesti liikkuvien asukkaiden sänkyihin on kiinnitetty liiketunnistimet, joista lähtee yöaikana hälytys hoitajien puhelimeen. Kaikkiin hälytyksiin vastataan, ja käydään asukkaan luona tarkistamassa tilanne. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta.

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

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Tunstall Oy, [fi.huolto@tunstall.com](mailto:fi.huolto@tunstall.com). Puhelin: 0100 840 80, soittoaika arkisin klo 8–16.

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaa yksikkömme Tunstall -vastaava Tarja Valtonen. Lisäksi hoivakodin johtaja Niina Häkkinen, p. 044 4944832, [niina.hakkinen@attendo.fi](mailto:niina.hakkinen@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 lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa.

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

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

Attendo Suvisaassa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Aukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä apuvälinekeskukseen, jotta asukkaalle saadaan käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (esim. verenpainemittari, CRP mittari) huolto- ja kalibrointiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet) tietoja mukaan lukien tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla Kai Palomaalla.

## **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**

Kai Palomaa ja Kati Kauppi p. 044 4942301, kati.kauppi@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.

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.

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

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvasuojan 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 vakituudessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot



Attendo Oy  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
tietosuojavastaava@attendo.fi

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

**Kyllä**

**Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

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

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

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

	TAVOITE	TOIMEN- PITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVI- OINTI	LOPPUARVI- OINTI (edellisen vuoden kehit- tämissuun- nitelma)
ASIAKAS- KOKEMUS	Tyytyväiset asukkaat	Kunnioittava kohtaaminen ja ammattitait oinen sekä hu umorintajuine n työote. Turvallisen arjen ylläpitäminen. Yksilökohtaist en virikehetkien lisääminen.	Koko vuosi.	Koko henkilöstö.	Huhtikuu 2025.	
LÄHEIS- KOKEMUS	Yhteistyön va hvistaminen.	Luonteva ja aito kohtaaminen läheisten kanssa. Kuuntelemme omaisten toiveita ja olemme helposti lähestyttäviä. Tehostamme yhteydenottoa omaisiin - omahoitajien k uukausittaine	Koko vuosi.	Koko henkilöstö.	Huhtikuu 2025.	

		n yhteydenotto omaisiin.				
HENKILÖ-STÖKOKE-MUS JA TYÖ-HYVINVOINTI	Hyvä työilmapiiri.	Autetaan aina toisiamme. Luodaan töihin ilmapiiri, jossa puhallamme yhteen hiileen, jotta töihin on mukava tulla. Kehitetään vielä 100% vastuuta ja työnjakoa.	Koko vuosi.	Koko henkilöstö.	Huhtikuu2025	

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI- OINTI	LOPPU-ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Asukkaan tuloprosessi - puuttuvat elintärkeät tiedot.	2	2	2	SH vastaa nottaa aina uuden asukkaan, huolehtii kaikki tarvittavat tiedot ajantasalle.	Aikataulu varmistetaan aina kun uusi asukas muuttaa.	Kati Kauppi Paula Törmänen Laura Korhola	5/2024 (asia toiminut)	



Fysikaaliset -kylmät ja kuumat esineet				Huomioiminen ja varovaisuus.	Koko vuosi.	Koko henkilöstö.		
--	--	--	--	------------------------------	-------------	------------------	--	--

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
<b>Asiakas-tyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	100	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	80	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Sosiaalisuus ja osallisuus Suvisaassa hyvää, jatkossakin kannustamme ja tuemme asukkaita tässä asiassa.	8.1		
<b>Sisäinen auditointi</b>		25.9.2024			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %	-Kaikki kunnossa 85% -Kehityskohde 6% -Poikkeama 9% -Ei vakavia poikkeamia.	-Kaikki kunnossa 85% -Kehityskohde 6% -Poikkeama 9% -Ei vakavia poikkeamia.			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		0 kpl	1 kpl Lääkkeitä antaessa varmistettava aina, että asukas nielaisee lääkkeet.	1 kpl Lääkkeitä antaessa varmistettava aina, että asukas nielaisee lääkkeet.	

<b>Palvelun toteutamis-suunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>	Tavoitetaso täytty.	Tavoite taso täytty.	Tavoitetaso täytty.	
--	------------	---------------------	----------------------	---------------------	--

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

**Paikka ja päiväys**  
Torniossa 29.10.2024

**Allekirjoitus**  
Niina Häkkinen