



## 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 Aapelikoti Oy

**Y-tunnus** 1503227-5

**Hyvinvointialue** Helsinki

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Helsinki

## Attendo-koti

**Nimi** Svengi

**Katuosoite** Punakiventie 19

**Postinumero** 00980

**Postitoimipaikka** Helsinki

**Esihenkilö** Kristiina Glad

**Puhelin** 041 732 2821

**Sähköposti** kristiina.glad@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, yli 65-vuotiaat, 78 asiakaspaikkaa

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset**  
18.4.2023

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy
- Apteekkipalvelut: apteekki Primavera
- Hygieniä- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Mikkelin Pesula
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Man In Van

- Hygienia- ja inkontinenssituotteet: Abena Oy
- Päivittäistarvikkeet: Pamark Oy
- Ovet ja lukitukset: Certego Oy
- Työterveys: Terveystalo Oy
- Jätehuolto: Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä (HSY)
- Tietoturvajäte: Stena Recycling Oy
- Henkilöstön turvallisuuskoulutukset ja EA: Kilatia Oy

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

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

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Attendo Svengi yksikön johtaja Kristiina Glad, puh 041 732 2821, kristiina.glad@attendo.fi

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

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

Attendo Svengin omaavontasuunnitelma on nähtävillä yksikön nettisivuilla sekä yksikön tuloaulassa.

**Laadittu pvm.** 9.10.2024

**Tarkistettu pvm.** 25.10.2024

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo  
OO+

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?

Svengissä tarjotaan ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista yli 65-vuotiaille, toiminta talossa on alkanut elokuussa 2023. Asukkaita Svengissä on tällä hetkellä 53. Meille tärkeää on kohdata ikäihmiset arvokkaasti ja ymmärtäen jokaisen asukkaan elämän ainutlaatuisuus. Olemme koti, jossa asukkaamme voivat muun muassa rauhassa viettää aikaa läheistensä kanssa 1.krsen olohuoneessa, nauttia saunan löylyistä 2.krsen saunassa, ulkoilla yhdessä sekä grillata talon turvallisella sisäpihalla.

Asukaslähtöisyys ohjaa kaikkea toimintaamme. Jokaisella asukkaalla on henkilökohtainen palveluiden toteuttamissuunnitelma, joka pohjautuu RAI-arviointiin sekä asukkaan ja hänen läheistensä esille tuomiin asioihin. Palveluiden toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan kanssa moniammatillisesti omahoitajan sekä sairaanhoitajan ja sosionomin yhteistyössä. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan myös elämän loppuvaiheen hyvä hoito, jonka aikana tehdään yhteistyötä muun muassa kotisairaalan kanssa. Asukkaiden läheisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä, ensimmäinen hoitoneuvottelu pyritään järjestämään muutaman viikon sisällä asukkaan muutosta. Hoitoneuvotteluun osallistuu tyypillisesti asukas sekä hänen toivomansa läheiset, asukkaan asioidenhoitaja, omahoitaja, johtaja sekä tiimiesihenkilö ja sairaanhoitaja.

Asukkaiden itsemääräämisoikeuden ja päätöksenteon tukeminen näkyy vahvasti arjessa. Asukkaiden esille tuomat tärkeät ja mielekkäät asiat näkyvät muun muassa päivittäisessä viriketoiminnassa sekä viikoittaisissa omahoitajahetkissä. Asukkaille ja omaisille järjestetään säännöllisesti yhteisiä tapahtumia, joissa huomioidaan muun muassa juhlapyhät sekä merkkipäivät. Esimerkiksi joulukuussa vietimme puurojuhlaa, helmikuussa juhlimme ystävänpäivää, kesällä pidimme grillijuhlia ja nautimme musiikkiesityksistä. Teemme säännöllistä yhteistyötä lähialueen päiväkodin sekä evankelisluterilaisen seurakunnan kanssa. Asukkaiden omaisille järjestetään myös erillisiä infotilaisuuksia, joissa kerrotaan muun muassa Svengissä asumiseen liittyvistä asioista sekä KELA-etuisuuksista.

**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 arvojen mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Työntekijöiden kanssa käydään avointa keskustelua arjessa esiin nousseista asioista ja pyritään laaja-alaisesti löytämään asukaslähtöisiä ratkaisuja erilaisiin ongelmiin, kuten esimerkiksi univaikeuksiin tai käytösoireisiin. Työntekijöiden esille nostamat asiat käsitellään rakentavasti ja avoimesti työyhteisön sisällä. Uskomme nopeaan ja avoimeen reagointiin ja puutummme asioihin rohkeasti. Pyydämme ja saamme palautetta asukailta, läheisiltä sekä työntekijöiltä. Saadun palautteen pohjalta tarkastelemme toimintaamme ja korjaamme sitä tarvittaessa.

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.

Svengissä jokaista kohtaamista pidetään tärkeänä. Henkilökuntaa ohjataan ja koulutetaan erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin muun muassa talon palaverissa. Menetelminä on käytetty esimerkiksi avointa dialogia sekä sosiodraamaa. Hyvän läheisyhteistyön kehittäminen on osa toimintakulttuuriamme. Svengin uusi ASKO-valmentaja pitää säännölliset ASKO-keskustelut marraskuusta 2024 alkaen henkilöstön kanssa.



Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

#### Laatuavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 25.3.2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 18.3.2024**

## **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?**

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

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hiikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät N-asemalta sekä 1.krs toimistosta löytyvästä ohjekansiosta "Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus"
- Svengin laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken

vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen

- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään

- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjataan kuukausipalaverimuistioon.

Svingin esihenkilöt vastaavat tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta

- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kuukausipalaverissa

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

- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin

- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa

- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

## **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Henkilökuntaa tiedotetaan tilanteen vaatimalla tavalla. Eri kanavia ovat sähköinen asiakastietojärjestelmä Hilkka, sähköposti, puhelinsoitto, ryhmäkodin ilmoitustaulu. Lisäksi ohjeistukset päivitetään kyseessä olevaan kirjalliseen materiaaliin. Asukkaita tiedotetaan henkilökohtaisesti tai asukaskokouksissa. Asukkaille tarjotaan myös tilanteesta riippuen kirjallinen tiedote. Omaisiin olemme yhteydessä puhelimitse sekä sähköpostitse. Järjestämme myös omaisteniltoja, joissa tiedotamme toimintaan liittyvistä asioista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Svengissä asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan kahden viikon sisällä asukkaan muuttamisesta. Suunnitelmaa aletaan laatia välittömästi asukkaan muuton yhteydessä ja sitä muokataan ja täydennetään RAI-arvioinnin sekä ensimmäisen hoitoneuvottelun pohjalta. RAI-arviointi ohjaa palvelun toteuttamissuunnitelmaa ja suunnitelmaa muokataan aina RAI-arvioinnin pohjalta. RAI-arvioinnin yhteydessä kaikille asukkaille tehdään myös MNA-testi.

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Svengissä pyrimme monipuolisesti tarjoamaan erilaista tekemistä säännöllisesti kaikille asukkaillemme huomioiden jokaisen toimintakyvyn. Asukkaiden kanssa suunnitellaan ja päivitetään yhdessä ryhmäkodin virikesuunnitelma. Svengissä asukkaillamme on mahdollisuus muun muassa ulkoilla, leipoa, maalata, tehdä taidetta, osallistua jumalanpalvelukseen, osallistua toimintatuokioihin eläinten ja lasten kanssa, nauttia kulttuurista livemusiikin tai taidenäyttelyiden muodossa, keskustella rauhassa omista tuntemuksistaan sekä näyttää ja käsitellä omia tunteitaan turvallisessa ympäristössä. Kunnioitamme jokaisen asukkaan itsemääräämisoikeutta, vakaumusta sekä henkilökohtaisia mieltymyksiä.

Asukkaan omahoitaja suunnitelee asukkaan kanssa asukashetket huomioiden asukkaan toimintakyvyn ja mieltymykset. Esimerkiksi, jos asukkaan sosiaalinen osallisuus on vähentynyt, hän pyrkii selvittämään taustalla olevia syitä ja vastaavasti tarjoamaan asukkaalle monipuolisesti mahdollisuuksia sosiaalisiin kohtaamisiin arjessaan.

Yksikkötasolla RAI-arviointien tuloksia hyödynnetään hoivan laadun parantamiseen. Arvioimme esimerkiksi asukkaiden lääkettä, terveydentilan muutoksia, toimintakykyä sekä ravitsemusta suhteessa muihin samaa palvelua saaviin ikäihmisiin. Tulosten avulla pyrimme havaitsemaan kehittämiskohteet ja kohdistamaan oikeat toimet oikea-aikaisesti. Svengissä olemme esimerkiksi kiinnittäneet erityistä huomiota asukkaiden ravitsemukseen ja sen tarpeen muutoksiin. Teemme tiivistä yhteistyötä valmistuskeittiön kanssa ja pystymme nopeasti vastaamaan asukkaan muuttuneisiin ravitsemuksellisiin tarpeisiin. Vastaavat sairaanhoitajat hyödyntävät RAI-tuloksia tarkastelemalla erityisesti lääkehoidon, kaatumisriskin sekä painehaavariskin mittareita. Esimerkiksi painehaavariskin mittareiden avulla sairaanhoitajat ovat kyenneet kohdistamaan ennakoivat toimenpiteet oikeille asukkaille. Ennakoivia toimenpiteitä ovat muun muassa ravinnon proteiiniinsaannin varmistaminen, asentohoito, ihonhoidon tehostus, hygienian hoidon tehostaminen. Sairaanhoitaja voi RAI-arvioinnin herättämien herätteiden pohjalta tehdä lisäarviointeja, ja arvioida esimerkiksi erityisen painepatjan tarvetta.

RAI- tuloksien mittareista RAI-arviontiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Svengin asukkaista 41% on RAI-arvioinnissa asettanut omia tavoitteita saamallaan palvelulle.

Helsingin kaupunki ei ole nimennyt erityisiä seurattavia RAI-mittareita. Svengissä seuraamme erityisesti asukkaiden ravitsemukseen, kaatumisiin sekä painehaavoihin liittyviä mittareita. Asukkaiden toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arvioinnin lisäksi muun muassa MMSE-muistitestiä, MNA-ravitsemustestiä, BMI-painoindeksiä sekä Braden- painehaavariskin luokitusmittaria. Hoitosuhteen alussa asukkaiden elämänsäkaarta ja mieltymyksiä ja harrastuksia kartoitetaan erillisillä kyselylomakkeilla ja näitä asioita käsitellään myös hoitoneuvotteluissa.

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 toteutumisesta sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Suunhoitosuunnitelma sisältyy asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tekee koulutettu hoitotyön ammattilainen. Mikäli asukkaan suun terveydessä on erityistä huomioitavaa, suunnitelma päivitetään suunhuollon ammattilaisten määräysten pohjalta. Ravitsemussuunnitelma laaditaan RAI- ja MNA-arviointien pohjalta. Sairaanhoidaja arvioi tarvittaessa asukkaan turvallista ruokailua, tarvittaessa hän konsultoi tarvittavia tahoja, kuten ravitsemusterapeuttia, puheterapeuttia, diabeteshoitajaa, toimintaterapeuttia.

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

Palvelun toteuttamissuunnitelmaa aletaan laatia asukkaan muuttaessa Svengiin. Asukas ja hänen toivomansa läheiset osallistuvat pian muuton jälkeen hoitoneuvotteluun, jossa suunnitelmaa laaditaan yhdessä. Hoitoneuvotteluita pidetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen mukaan. Hoitoneuvottelut ovat toteutuneet tavoitteen mukaisesti. Läheisiä pidetään myös ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista heidän haluamallaan tavalla. Monet asukkaidemme läheiset ovat esimerkiksi rajanneet yhteydenpitoa yöaikaan.

### **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 yhdessä vastaavien sairaanhoitajien kanssa omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa Hilikka-asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä tiimipalaverissa. Svengin hoitohenkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä Hilikka-asiakastietojärjestelmässä.

### **Asiakkaan kohtelu**

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

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Asukkaita kannustetaan tekemään päätöksiä omien kognitiivisten kykyjensä mukaan. Päätökset voivat liittyä hyvin arkisiin ja yksinkertaisiin asioihin, kuten vaatetukseen, päivärtymiin, ruokailuun tai viriketoimintaan. Hoitajat pyrkivät tunnistamaan jokaisen asukkaan omat voimavarat, vahvistamaan niitä ja tukemaan asukasta omien mielipiteidensä ilmaisussa. Asukkaan toiveet ja tarpeet ohjaavat ensisijaisesti toimintaamme. Lisäksi pyrimme ottamaan huomioon omaisten ja muiden läheisten toiveet. Tällä pyrimme vahvistamaan asukkaamme oman näköisen elämän toteutumista.

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

Huolehdimme, että asukkaalla on mahdollisuus osallistua kykyjensä mukaan ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Ohjaamme henkilökuntaa yhä vahvemmin kirjaamaan yhdessä asukkaan kanssa ja olemme ottaneet käyttöön mobiililaitteessa toimivan Hilikka-asiakastietojärjestelmän.

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

Asukkaan mieltymykset kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Näin asukkaan toiveet esimerkiksi ruokailuun, hygienian hoitoon ja vakaumuksen mukaiseen toimintaan liittyen ovat kaikkien hoitajien tiedossa ja näkyvät asukkaan arjessa. Omahoitajat päivittävät suunnitelmaa asukkaan mieltymyksiensä ja tarpeiden mukaan. Esimerkiksi talviaikaan asukas haluaa saunoa useammin.

### **- Dementiaoireet:**

Asukkaan kognitio kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan RAI:n CPS-kognitiomittaria sekä MMSE-tulosta hyödyntäen, sekä keinot tukea asukkaan nykyisiä voimavaroja. Svengissä olemme pyrkineet auttamaan asukkaita orientoitumaan aikaan ja paikkaan hyödyntämällä ryhmäkotien liitutauluja sekä liittämällä asukkaan nimen ja kuvan hänen huoneensa oveen. Olemme pyrkineet luomaan asukkaidemme päivittäisestä elinympäristöstä turvallisen, viihtyisän ja kotoisan ympäristön, jossa asukkaat saavat riittävästi tukea sosiaaliseen kanssakäymiseen läheistensä ja muiden asukkaiden kanssa. Näillä toimilla pyrimme ennaltaehkäisemään käytösoireita ja lisäämään asukkaidemme elämään mielekkyyttä ja merkityksellisiä kohtauksia.

### **- Liikkuminen:**

Asukkaan toimintakykyä mittaavat mittarit kirjataan RAI-arvioinnin pohjalta palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Omahoitaja yhdessä sairaanhoitajien kanssa arvioi asukkaan apuvälineetarvetta, apuna käytetään tarvittaessa fysioterapeuttia tai toimintaterapeuttia. Svengin henkilökunta huolehtii siitä, että asukkaalla on käytössään tarvitsemansa apuvälineet. Asukkaan omia voimavaroja pyritään vahvistamaan yksilöllisesti esimerkiksi erilaisilla vuoteeseen kiinnitettävillä apuvälineillä, kuten seisomatuella. Asukasvuode on sähkökäyttöinen ja sillä saamme mahdollistettua korkeuden säätöä. Kaikkea liikkumista pyritään pitämään yllä, olipa kyse sitten porraskävelystä tai kyljen kääntämisestä vuoteessa. Liikkumisen turvallisuuteen kiinnitetään huomiota varmistamalla esteettömät kulkureitit, ohjaamalla asukasta ja omaisia asukkaan huoneen sisustuksessa sekä hyvien jalkineiden valinnassa.

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

Palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaan omat voimavarat sekä avun tarve mahdollisimman konkreettisesti. Esimerkiksi asukas valitsee omat vaatteensa, mutta tarvitsee hoitajan tukea säänmukaisen vaatetuksen arvioimiseen. Pukeutumisessa ohjaamme asukasta tarvittavissa osa-alueissa, omahoitaja on yhteydessä asukkaan omaisiin/edunvalvojaan ja sopii uusien vaatteiden hankinnasta. Omahoitaja huolehtii asukkaan omaisten kanssa riittävästä ja asianmukaisesta pukeutumisesta. Asukkaan oma mielipide ja päätöksenteko näkyy pukeutumistyyliä esimerkiksi värien käytössä. Palvelun toteuttamissuunnitelmassa on kirjattu asukkaan halukkuus esimerkiksi saunomiseen ja peseytymiseen, asukas voi halutessaan valita käykö hän saunassa vai mieluummin suihkussa.

### **- Syöminen ja juominen:**

Asukkaan allergiat, ruokavalio sekä ruokailuun liittyvät erityiskysymykset kuten nielemisongelmat kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Viestimme viikoittain valmistuskeittiön kanssa toteuttaaksemme asukkaiden yksilölliset toiveet. Asukkaiden mieltymykset huomioidaan jokaisella aterialla. Lisäksi Svengissä on toiveruokapäivä kerran kvartaalissa. Asukas saa mieltymyksiensä mukaan ruokailua yhdessä muiden kanssa tai halutessaan omassa huoneessaan. Hoitajat tukevat asukasta ruokailutilanteissa tarvittavissa toimissa.

### **- Sosiaalisuus:**

Asukkaan läheiset kartoitetaan heti asukkaan muuttaessa ja yhteydenpidon tavoista ja tiheydestä sovitaan ensimmäisessä hoitoneuvottelussa. Asukkaiden sosiaalisuutta tuetaan ja mahdollistetaan yhteinen oleminen ja tekeminen. Huomioimme asukkaiden erilaiset sosiaaliset tarpeet ja olemme pyrkineet luomaan viihtyisiä ja rauhallisia ympäristöjä ryhmäkoteihin ja talon yleisiin tiloihin. Olemme myös luoneet säännöllisen yhteistyön päiväkotia Korallin sekä Vuosaaren evankelisluterilaisen seurakunnan kanssa. Tämä yhteistyö monipuolistaa asukkaiden sosiaalisia suhteita.

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

Asukkaalle tärkeät ja huolta herättävät asiat kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja huomioidaan kodin arjessa. Pyrimme tuottamaan mielihyvän kokemuksia ja annamme tilaa käsitellä myös pelon, ahdistuksen ja pettymyksen tunteita. Mahdollistamme yhteyden esimerkiksi seurakuntaan sekä lääkäriin.

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Mahdollistamme mahdollisimman monipuolisen arjen aktiviteetit asukkaiden toiveiden mukaisesti. Ulkoilun ja aktiviteetin toteutumisesta huolehtii asukkaan omahoitaja, ulkoilut ja aktiviteetit kirjataan asukastietojärjestelmä Hilkkiaan, josta niitä seurataan säännöllisesti.

#### **- Nukkuminen:**

Kirjataan asukkaan omat voimavarat ja toiveet sekä unihygieniaan liittyvät tarpeet. Huomioidaan turvallisuus, esimerkiksi jätetäänkö wc-tilaan yöksi valo. Ylläpidämme tervettä vuorokausirytmiiä ja huolehdimme riittävästä unensaannista. Yöaika rauhoitetaan nukkumiselle.

#### **- Lääkehoito:**

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan heidän lääkehoitonsa suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asukkaille annetaan heidän kognitionensa huomioiden riittävästi tietoa heidän terveydentilastaan ja lääkähoidostaan. Svengissä lääkehoitoa ohjaa lääkehoitosuunnitelma, joka perustuu Turvallinen lääkehoito - oppaaseen ja Attendon omiin ohjeisiin.

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

Huolehdimme että asukkaat saavat Helsingin kaupungin palvelukuvaksen mukaiset palvelut. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaan asioiden hoitaja tai edunvalvoja. Svengin henkilökunta seuraa, että asukkaan asiat tulevat asiallisesti hoidettua ja että asukkaalla on tarvitsemansa asiat ja palvelut. Mikäli henkilökunnalla herää huoli asukkaan taloudellisten asioiden hoidosta, tehdään ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon lomakkeella: ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä. Digi- ja väestötietovirasto / Holhoustoimi, PL 1004, 00531 Helsinki.

#### **- Kuolema:**

Asukkaan ilmaisema hoitotahto kirjataan ja sitä kunnioitetaan. Asukkaalta ja hänen omaisiltaan pyritään selvittämään heidän ajatuksiaan ja toiveitaan saattohoidosta ja kuolemasta. Asukkaan läheisiltä kysytään ennakkoon käytäntöön liittyvät tiedot, kuten kuinka he haluavat osallistua saattohoitoon, kuinka he toivovat saavansa tiedon kuolemasta sekä mitä hautaustoimistoa he toivovat käytettävän.

#### **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.

Asukkaiden rajoittamistoimenpiteitä arvioidaan aina asukaslähtöisesti huomioiden asukkaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky. Rajoittamistoimenpiteistä käydään keskustelua asukkaan lisäksi myös hänen läheistensä kanssa. Svengissä rajoittamistoimenpiteiden prosessista vastaa tiimiesihenkilöt Jennifer Törnroos ja Eero Kempainen.

#### **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:**

Laitalupa, hygienihaalari sekä kolmipistevyö.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Asukkaan osallisuus**

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

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

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

Asiakaspalautetta kehoitetaan antamaan jatkuvasti ja matalalla kynnyksellä. Asukkaat ja omaiset voivat antaa palautetta suoraan henkilökunnalle. Svengin tuloaulassa on saatavilla esihenkilöiden yhteystiedot sekä paperisia palautelomakkeita. Palautetta voi antaa myös yksikön nettisivujen kautta. Asukaspalavereissa ja omaistenilloissa kerätään myös palautetta. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään ja käsitellään kuukausittain tiimipalavereissa.

Lisäksi asukkailta ja omaisilta kerätään järjestelmällisesti palautetta kahdesti vuodessa sähköisellä tyytyväisyyskyselyllä. Omaiset saavat kutsun kyselyyn sähköpostitse ja heillä on lisäksi mahdollisuus täyttää kysely vieraillessaan hoivakodissa. Hoitajat auttavat asukkaita vastaamaan sähköiseen kyselyyn.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyden NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 72, vastaajia 46,2%

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyden NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 54, vastaajia 71,8%

THL:n Kerro palvelustasi- Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta, parhaan asiakasarviot saaneet vanhuspalvelujen yksiköt vuonna 2024. Helsingin alueen parhaat asiakasarviot

ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa on mainittu Svengi. Kysely on luettavissa THL:n nettisivuilla osoitteessa <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kerro-palvelustasi-kansallinen-vanhuspalvelujen-asiakastytyvaisyyden-seuranta/keskeiset-tulokset>

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

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

#### **Asiakkaan oikeusturva**

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

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

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

helsinki.kirjaamo@hel.fi Pohjoisesplanadi 11-13, 00170 Helsinki

##### **Attendo kodin esihenkilö:**

Kristiina Glad kristiina.glad@attendo.fi puhelin 041 732 2821

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

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi maanantaista torstaihin kello 09:00-11:00 puhelin 09 310 43355

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

#### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

#### **Omatyöntekijä**

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

- Kyllä
- Ei



## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Svengissä laaditaan yhteistyössä asukkaan ja omaisten kanssa yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan oman näköisen hyvän elämän toteutumiseen. Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen palvelun toteuttamissuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Palvelun toteuttamissuunnitelma arvioidaan viimeistään kolmen kuukauden kuluttua suunnitelman päivytyksestä. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI-arviointi kahdesti vuodessa ja aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Lääkehoidon ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin seurataan ja arvioidaan yhdessä sairaanhoitajan ja lääkärin kanssa.

Omahoitajalla on tärkeä rooli, sillä hän tuntee asukkaansa ja tämän tilanteen parhaiten. Hän kirjaa palvelun toteuttamissuunnitelmaan ne hoitotyön keinot, joilla asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään. Toimintakyvyn edistäminen arjen toiminnoissa näkyy omatoimisuuden ja itse tekemisen tukemisessa, asukkaalle mieleisten fyysistä kuntoa tukevien aktiviteettien järjestämisessä sekä ravitsemustilan seurannassa. Omahoitaja järjestää asukkaansa kanssa viikoittain omahoitajahetkiä. Omahoitajahetket ovat asukkaan omista toiveista lähteviä kahdenkeskisiä hetkiä, asukasta tuetaan tekemään omia päätöksiä esimerkiksi antamalla vaihtoehtoja, joista asukas voi tehdä itselleen mieluisan valinnan. Omahoitajahetket yhdessä arjen virikkeiden kanssa tukevat myös psyykkistä hyvinvointia ja sosiaalista toimintakykyä.

Svengissä huomioidaan asukkaiden henkinen hyvinvointi mahdollistamalla yhteys seurakuntaan. Svengissä käy säännöllisesti kerran kuukaudessa Vuosaaren evankelis luterilaisen seurakunnan työntekijät pitämässä asukkaille hartauden ja keskusteluhetken. Asukkaat voivat osallistua hartauteen oman mieltymyksensä mukaisesti tai halutessaan pyytää yksilöllisen keskustelun seurakunnan työntekijän kanssa. Sosiaalista toimintaa on tuettu esimerkiksi järjestämällä yhteistä toimintaa läheisen päiväkodin kanssa, kahden viikon välein. Asukkaat osallistuvat lasten kanssa toteutettavaan toimintaan oman päätöksensä mukaisesti.

Sairaanhoitaja seuraa muun muassa asukkaan terveydentilaa ja lääkitystä ja näiden vaikutusta asukkaan toimintakykyyn ja hyvinvointiin. Sairaanhoitaja huolehtii että asukas saa riittävästi tietoa omasta sairaudestaan ja lääkityksestään. Sairaanhoitaja on myös yhteydessä omaisiin palvelun toteuttamissuunnitelmassa sovitun käytännön mukaisesti. Sairaanhoitaja tekee tiivistä yhteistyötä lääkärin kanssa.

Yksikön esihenkilöt seuraavat päivittäiskirjauksia päivittäin ja RAI -arvioiden tuloksia kolmen kuukauden välein sekä tarpeenmukaisesti. Tiimipalaverit järjestetään kerran viikossa jokaisessa tiimissä ja tuolloin käydään läpi muun muassa toimintakykyä ja hyvinvointia edistävän hoitotyön toteutuminen ja kirjaaminen, aktiviteetit, ulkoilut ja läheishuomiot.

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

Svengissä on järjestetty asukkaiden toiveiden mukaista viriketoimintaa, asukkaiden mieltymykset on selvitetty hoitopalaverissa ja ryhmäkodin yhteisessä palaverissa. Ryhmäkodeissa on tehty yksilölliset viikko-ohjelmat, jotka ohjaavat viriketoiminnan toteutusta. Viikko-ohjelma on näkyvissä ryhmäkodin yhteisissä tiloissa sekä

tulo aulan selailutelineessä. Asukkaille järjestetään asukkaiden mieltymysten mukaista toimintaa, asukkaita rohkaistaan ja kannustetaan osallistumaan omien voimavarojensa mukaisesti.

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

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

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

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

## **Ravitsemus**

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

Svingin 1.kerroksessa toimiva valmistuskeittiö huolehtii asukkaiden ruokahuollosta. Ateriat toimitetaan kylminä ja lämmitetään ryhmäkodissa. Lämmityksestä vastaavat hoitoapulaiset, hoiva-avustajat ja lähihoitajat, jotka ovat suorittaneet hygieniapassin. Ruoan laatu tarkistetaan jokaisella aterialla ja kirjataan sähköiseen Sensire-järjestelmään. Valmistuskeittiö valmistaa myös leivontapäivien taikinan asukkaiden viriketoimintaa varten leivontapäivä on yleensä keskiviikkoisin.

Ruoka-ajat:

Aamiainen klo 6-9  
Lounas klo 11:30  
Päiväkahvi klo 14  
Päivällinen klo 17  
Iltapala klo 20-21

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelun toteuttamissuunnitelmaan: selvitetään muun muassa erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 10 tuntia. Monet yksikön asukkaista myös hyötyvät aterioiden välisistä välipaloista, etenkin yöaikaan. Esimerkiksi aliravitsemuksesta kärsivillä asukkailla on käytössään tehostettu ruokavalio, johon kuuluu muun muassa proteiinipitoinen ”pirtelö”, jota tarjotaan muun muassa yöllä. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa, viimeisin päivitys 11.9.2024. Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa rakenteisesti muokattua ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa ja tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. 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 lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkiaan.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia.

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

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

11.9.2024

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

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

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

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

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitseminen-mittarin tulosta, joka on 8,9. Tulos ylittää kansallisen keskiarvon tuloksen. 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?**

Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti. Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Esihenkilöt seuraavat käsihygienian toteutumista ja käsihygienian perehdytys on osa yksikön perehdytystä. Opiskelijoiden käsihygienian ohjaus on nimetyn ohjaajan vastuulla. Omaisia muistutetaan käsihygieniasta muun muassa sisääntuloaulan infotauluilla. Yksikössä on lukollisia käsidesiannostelijoita, joiden sijoittelu on suunniteltu Helsingin kaupungin hygieniahoidajan ohjeiden pohjalta. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

### **Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 11.9.2024**

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 intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Asiakkahan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuten palvelun toteuttamissuunnitelmaan on kirjattu. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan. Hygieniasta

huolehditaan intymiteettisuoja kunnioittaen. Sairaanhoidajilla on tärkeä rooli asukkaiden hygienian toteutumisen seurannassa ja he neuvovat ja ohjaavat muuta henkilökuntaa.

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

Svengissä on oma siistijä, hän siivoa siivoussuunnitelman mukaisesti asukashuoneet viikoittain. Hoitajat huolehtivat asukashuoneiden siisteyden ylläpidosta.

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

Svengissä on oma siistijä, hän siivoa ennakkosuunnitelman mukaisesti yleiset tilat.

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

Svengissä on pesula, jossa pestään asukaspyykki. Hoitajat huolehtivat pyykki prosessista. Omaiset merkitsevät pyykki asukkaan nimellä. Pyykit pestään pyykkipusseissa, joten pyykki eivät sekoitu asukkaiden kesken.

Asukkaiden petivaatteet: lakanat, tynnyliinat, pussilakanat ja poikkilakanat pestään Mikkelin pesulassa.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii Svengin oma siistijä. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin, liinavaatepyykin pesu on Mikkelin pesulalla, joka noutaa likapyykin kaksi kertaa viikossa ja palauttaa samalla puhtaan pyykin. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivoushuoneessa. Sähköisessä oppimisympäristössä VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdytyksen tukena käytetään yksikkökohtaista perehdytyslomaketta, Attendon perehdytyskarttaa sekä oppimisympäristö Valon sähköisiä perehdytysmateriaaleja. Valon pakollisiin perehdytysmateriaaleihin kuuluu muun muassa tietosuoja käsittelevä GDPR-kurssi. Yksikön esihenkilöt seuraavat perehdytyksen sujumista määräaikailla keskusteluilla uuden työntekijän kanssa.

## **Infektioiden torjunta**

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Helsingin kaupungin hygieniahoitajat

### **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

Svengiin on sijoitettu käsihuuheannostelijoita kaikkien kulkureittien varrelle. Käsihuuhteiden sijoittelussa on hyödynnetty Helsingin kaupungin hygieniahoitajan ohjeita. Vierailijoita ohjeistetaan käsihygieniassa ja heille on varattu mahdollisuus käsienpesuun heti sisääntuloaulaan.

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. Hoivakodin henkilökunta tekee yhteistyötä hammashoidon kanssa ajanvarauksiin, lääkahoitoon ja jälkihoitoon liittyvissä asioissa.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Svengin asukkaiden sairaanhoidolliset palvelut tulevat Terveystesi palvelut Oy:n kautta, oma vastuulääkäri Janne Raunio. Lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa, tämän lisäksi hän pitää puhelinkierron viikoittain. Oma vastuulääkäri on hoitohenkilökunnan tavoitettavissa arkisin klo 8-16. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Omaiset voivat jättää lääkärille yhteydenottopyynnön henkilökunnan kautta.

Lääkäri voi tehdä lähetteen kotisairaalle esimerkiksi suonensisäisen lääkityksen toteuttamiseksi. Tällöin hoivakodin henkilökunta, ensisijaisesti sairaanhoitajat, tekevät tiivistä yhteistyötä kotisairaalan kanssa. Kotisairaalan kanssa sovitaan muun muassa terveydentilan seuranta koskevien mittausten tekemisestä. Kotisairaala myös usein osallistuu asukkaan saattohoitoon ja he antavat ohjausta esimerkiksi kivunhoidollisissa asioissa. Kiireetöntä sairaanhoitoa koskevat yhteystiedot ja ohjeistukset ovat kaikkien toimistojen selailutelineessä.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Lähin päivystävä sairaala on Malmin sairaala. Lääkäreitä konsultoidaan ennen päivystykseen lähettämistä. Virka-aikaan konsultoidaan omaa vastuulääkäreitä, virka-ajan ulkopuolella konsultoidaan suoraan Malmin sairaalaa. Viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8-21 konsultoidaan Pihlajalinnan lääkäreitä. Kun asukas päädytään lähettämään sairaalaan, mukaan tulostetaan aina Hilikka-asukastietojärjestelmästä SH-lähetete, joka sisältää muun muassa asukkaan kriittiset riskitiedot, lähiomaisen yhteystiedot, lääkelistan sekä syyn päivystykseen lähettämiseksi. Kiireellistä sairaanhoitoa koskevat yhteystiedot ja ohjeistukset ovat kaikkien toimistojen selailutelineessä.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Kuolemantapauksia koskevat yhteystiedot ja ohjeistukset ovat kaikkien toimistojen selailutelineessä. Kuolemantapauksista ilmoitetaan aina yksikön esihenkilölle välittömästi. Omaisiin ollaan yhteydessä sen mukaisesti, miten heidän kanssaan on sovittu. Mikäli kuolema oli odotettavissa oleva, noudatetaan Helsingin kaupungin ohjeistusta, jonka mukaisesti kuolemasta ilmoitetaan omalle vastuulääkärille seuraavana arkipäivänä. Mikäli kuolemantapaukseen liittyy oikeustieteellisen selvittelyn tarvetta, soitetaan yleiseen hätänumeroon 112.

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.

Asukkaan terveydentilan seurannassa käytettävät mittarit määritellään moniammatillisesti ja yksilöllisesti: lääkäri antaa tarvittaessa omat ohjeistuksensa esimerkiksi verensokerin seurantaan ja sairaanhoitaja voi



täydentää lääkärin ohjeistuksia esimerkiksi verenpaineenseurannan aikataulusta. Hoitajat seuraavat asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja ottavat tarvittaessa havaintojensa pohjalta erilaisia mittauksia. Lääkäri vastaa asukkaiden lääkehoidosta ja lääkitys arvioidaan aina vähintään vuositarkastuksen yhteydessä sekä asukkaan tilan olennaisesti muuttuessa. Sairaanhoidajat ohjeistavat ja seuraavat asukkaiden terveydentilaa ja siitä kertovia mittareita.

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

Yksikön vastaavat sairaanhoidajat Jennifer Törnroos (AMK) ja Eero Kempainen (AMK).

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

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

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

1.krs toimistossa

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 23.10.2024

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

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa tiimiesihenkilöt, sairaanhoitaja (AMK) Jennifer Törnroos ja sairaanhoitaja (AMK) Eero Kempainen

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Svengissä on järjestetty henkilökunnalle säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen ja hätäensiapu koulutusta. Svengissä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden

varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoon 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>	2/2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	Tulossa
<b>Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:</b>	Tulossa
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	5/23

## 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 hoitotyöntekijää/asukas
- Kodin esihenkilö on Kristiina Glad, joka on koulutukseltaan Sosionomi AMK, lähihoitaja.
- Kodillamme on 78 asukaspaikkaa

#### Vakituinen henkilökunta

- 2 tiimiesihenkilö-sairaanhoitajaa
  - 2 sairaanhoitajaa
  - 19 lähihoitajaa
  - 3 hoiva-avustajaa
  - 3 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
  - keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia
- Hoiva-avustajien työtehtäviin kuuluu myös välillisiä työtehtäviä. Sairaanhoitajien ja lähihoitajien työ on täysin välitöntä työtä.

- 1 siistijä
- 1 hoitoapulainen

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

#### Henkilökunta arkisin

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiimiesihenkilö-sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitön hoitotyö 50% työajasta ja 50% hallintoa)
- Sosionomi klo 9–15 (välitön hoitotyö)
- Hoitaja klo 7–14.40 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastaullinen hoitaja klo 7–15 (välitön hoitotyö)
- Siistijä klo 7–14.40 (välillinen hoitotyö)

- Hoitoapulainen klo 7-15 (välillinen hoitotyö)
- Hoitaja klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen hoitaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Henkilökunta viikonloppuisin

- Hoitaja klo 7–14 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–14.15 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 7-14 (välillinen hoitotyö)
- Hoitaja klo 14–14 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 14–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen hoitaja klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

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

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

Arkisin klo 8-16 sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilöt. Esihenkilöiden työajan ulkopuolella hoitajat pyrkivät saamaan sijaisen.

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

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

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

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville. Työntekijöille on myös tarjolla tukea kielen oppimiseen omaan puhelimeen asennettavasta sovelluksesta. Kirjaamiseen annetaan tukea ja työvälineitä ja sitä harjoitellaan yhdessä. Teemme kielitestejä säännöllisesti seurataksemme työntekijöiden kielitaidon kehittymistä ja varmistaaksemme riittävän tuen kielen oppimiseen.

## **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 Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

Svengi on 4-kerroksinen kerrostalo. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee 8 senioriasuntoa sekä asukkaiden käytössä oleva yhteinen olohuone-ruokasali. Tulokerroksessa on myös wc asukkaiden ja vierailijoiden käyttöön. Ensimmäisessä kerroksessa on lisäksi henkilökunnan sosiaalityilat ja pyykkitupa.

Ryhmäkodit sijaitsevat kerroksissa 2-4. Jokaisessa ryhmäkodissa on 25 asukashuonetta, joista yksi on kahden hengen huone. Yhden hengen huoneet ovat 21 m<sup>2</sup>, kahden hengen huone on 25,5 m<sup>2</sup>. Asukashuoneessa jokaisella asukkaalla on oma kylpyhuone-wc. Asukashuoneen sisustukseen kuuluu hoivavuode, yöpöytä, pöytä ja kaksi tuolia, paloturvalliset verhot sekä lukittava vaatekaappi. Jokaisessa asukashuoneessa on myös taulukisko. Asukkaat voivat sisustaa huonettaan mieltymyksiensä mukaan. Sisustuksessa tulee kuitenkin huomioida turvallisuus. Asukkaan täytyy mahtua liikkumaan apuvälineidensä kanssa huoneessaan, eivätkä tuodut huonekalut saa aiheuttaa kaatumis- tai palovaaraa. Huonekasvien tulee olla myrkyttömiä.

Jokaisessa ryhmäkodissa on asukkaiden yhteisessä käytössä lisäksi kotikeittiö, ruokasali, olohuone sekä kaksi parveketta. 2.krs ryhmäkodissa on lisäksi asukkaiden saunatilat. Saunatiloissa on huomioitu esteettömyys ja saunomaan mahtuu mukavasti myös isompien apuvälineiden kanssa. Saunan yhteydessä on oma vilvoitteluparveke.

3. ja 4. kerroksissa sijaitsevat henkilökunnan taukotilat.

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?**

Svengissä on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, automaattinen sammutinlaitteisto, tallentavat kulunvalvontakamerat sisääntuloväylillä sekä lääkehoitohuoneissa. Kameran ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa asukkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten. Talon lukot ovat Abloy iLOQ lukkoja. iLOQ avaimet ovat rekisteröity sähköisesti.

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

Asukkaillamme on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. 1.krs WC:ssä on lisäksi hälytystoiminto.

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

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Tunstall Oy. Päivystysnumero 010 320 1692. fi.huolto@tunstall.com

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaavat kotimme esihenkilöt. Turva- ja kutsulaitteiden toiminnan seuranta kuuluu koko henkilöstölle.

## **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.

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan ja tarvittaessa fysioterapeutin kanssa kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Svengissä on lisäksi asukkaiden yhteisessä käytöksessä Helsingin kaupungin palvelukuvauksen mukaiset apuvälineet, kuten geriatriasia tuoleja, suihkutuoleja, henkilönostimia sekä erilaisia pienapuvälineitä, kuten asentotyynyjä. Kotimme 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 rekisteriin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (nostolaitteet, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt, muut pienapuvälineet) huolto- ja kalibrointiheyden sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Vastuu kotimme laitehuolloista on esihenkilöillä. Hoivatyöntekijät seuraavat laitteiden toimivuutta ja ilmoittavat puutteista esihenkilöille.

### **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**

Jennifer Törnroos [jennifer.tornroos@attendo.fi](mailto:jennifer.tornroos@attendo.fi) puh 041 732 2826

### **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?

Jokaisessa ryhmäkodissa on käytössä kaksi tietokonetta sekä kaksi puhelinta, joilla on mahdollista kirjata Hilkan mobiilisovelluksen avulla. Esihenkilöt seuraavat kirjaamisen laatua ja ajantasaisuutta päivittäin ja antavat ohjausta ja lisäperehdytystä tarpeen mukaan. Kirjaamista käsitellään lisäksi tiimi- ja talonpalaverissa. Jokainen hoivatyöntekijä suorittaa perehdytyksensä yhteydessä Laadukas kirjaaminen -kurssin Valon oppimisympäristössä.

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

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

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituksessa 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](mailto: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	Mielekäs ja turvallinen arki	Asukkaiden toiveiden mukaista virikettä ja tekemistä, itse määräämisöik euden vahvist aminen. Huolehditaan t urvallisuudest a kaikissa toiminnoissa, sosiaalisia tilanteita unohtamatta.	2024	Koko henkilöstö. Esihenkilöt seuraavat Hilikka- kirjauksista: aktiviteetti, mieliala ja käy ttäytyminen, omahoitaja huomio, ulkoilu.	RAI-tulosten pohjalta kuntouttavien aktiviteettien määrää on lisättävä.	
LÄHEIS- KOKEMUS	Sujuva, toimiva ja luott amuksellinen yhteistyö	Ollaan yhteydessä sovitusti, laitetaan asukkaista kuvia ja tervehdyksiä arjen toiminnoista	2024	Koko henkilöstö. Esihenkilöt seuraavat Hilikka- kirjauksia Läh eisyhteistyö. Saadun asiak aspalautteen seuranta Add Systemsin kautta.	Omahoitajuutt a vahvistettava l äheisyhteistyö ssä. Omaistapahtu mia järjestetty säännöllisesti. Hoitoneuvottel ut toteutuneet vähintään kerran vuodessa.	

HENKILÖ-STÖKOKE-MUS JA TYÖ-HYVINVOINTI	Työn merkityksellisuuden arvostaminen ja työssä kehittyminen. Vuorovaikutus taitojen kehittäminen.	Työyhteisön yhteisen palaverit, ASKO keskustelut, Valo perehdyt ykset eettiset periaatteet. Avoimen ja keskusteleavan ilmapiirin luominen ja ylläpitäminen.	2024	Palaverien ja ASKO keskustelujen järjestäminen: esihenkilöt. Kaikki työntekijät ottavat omasta Valo p erehdytyksestä ja vuorovaikutuksesta 100% vastuun.	97% henkilöstöstä suorittanut Valo Eettiset periaatteet kurssin. ASKO-keskustelut pitämättä, mutta aikataulutettu.	
--	--	---	------	--	--	--

## 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)
Kirjaaminen: 1.Kirjaaminen työvuoron loppuksi, kirjaaminen ei ole ajantasaisista, 2.Asukaslähtöisyys, kirjaamisessa luetellaan työtehtäviä	3	Tiedonkulun ja kirjaamisen laadun heikentyminen	Riski olemassa	1.Kirjaaminen suunnitellaan tapahtuvaksi esim. heti lääkkeenannon jälkeen. 2.Valon koulutus kirjaamisesta	2024	Koko henkilöstö. Esihenkilöt seuraavat päivittäin Hilikka-järjestelmästä asiakaskirjauksien laatua ja ajantasaisuutta.	57% henkilöstöstä suorittanut Valon Laadukas kirjaaminen kurssin. Svengiin saatu Hilikka-mobiili, joka mahdollistaa entistä paremmin	



Väkivallan uhka	3	Mahdollinen työntekijän vamma	Riski olemassa	Henkilöstö suorittaa Valon kurssin Asukaslähtöinen työskentely ikäihmisten hoidoissa. Esihenkilöt varmistavat henkilöstön riittävän osaamisen väkivallan ennaltaehkäisyssä ja hankkivat tarvittaessa lisäkoulutusta. Sairaanhoidajat seuraavat asukkaiden terveydentilaa ja pohtivat asukkaiden käyttäytymisen hoitamista yhteistyössä lääkärin kanssa.	2024	Koko henkilöstö. Esihenkilöt.	4 poikkeamaa kirjattu väkivaltatilanteista.
Tietosuojarikkomukset	3	Asukkaan tai henkilökunnan tietosuojan vaarantuminen	Riski olemassa	Koko henkilöstö suorittaa säännöllisesti GDPR-koulutukset. Tietosuojasioita käsitellään säännöllisesti tiimi- ja kuukausipalaverissa. Esihenkilöstö seuraa poikkeamareportteja sekä saatua palautetta.	2024	Koko henkilöstö. Esihenkilöt.	Ei raportoituja poikkeamia tai palautteita.
Työssä viihtyminen	2	Heikko työhön sitoutuminen,	Riski olemassa	Seurataan, että työntekijät	2024	Koko henkilöstö. Esihenkilöt	Vaihtuvuus 78,9% Henkilöstö

		suuri vaihtuvuus henkilöstössä, hoitotyön laadun laskeminen. Mainehaitta.		suorittavat tarvittavat perehdytykset. Tarjotaan lisäperehdytystä tarvittaessa. Tuetaan ammatillista kasvua.		seuraavat Työtyytyväisyyskyselyiden sekä vaihtuvuuden mittareita sekä saatua palautetta.	tyytyväisyys NPS 65	
--	--	---	--	--	--	--	---------------------	--

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>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	72	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	54	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	7.8		7.2	
<b>Sisäinen auditointi</b>		-	-	-	Sisäistä auditointia ei ole tehty
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %		-	-	-	-
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		3kpl. Epätyypillisenä aikana toteutettavan lääkkeen saamatta jääminen. Tehostettu näiden lääkkeiden aikatähtäimistä.	3kpl. Lääke jäänyt saamatta puuttuvan reseptin takia. Tiedonkulkua tehostettu apteekin, hoivakodin ja lääkärin välillä.	10kpl. Moniammatillinen asukkaiden lääkityksen ja lääkehoitojen pohtiminen. Poikkeamissa korostunut lääkkeen ottamatta jättäminen nielemisvaikeuden takia.	



<b>Palvelun toteut- tamissuun- nitelmien ajan- tasaisuus</b>	95%	96.9%	87,1%	91.8%	
--	-----	-------	-------	-------	--

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

**Paikka ja päiväys**

Helsingissä 25.10.2024

**Allekirjoitus**

Kristiina Glad