

## 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 Napapiiriin Hoiva Oy

**Y-tunnus** 2316301-3

**Hyvinvointialue** Lapin hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Tornio

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Tuulikki

**Katuosoite** Keskikatu 11

**Postinumero** 95400

**Postitoimipaikka** Tornio

**Esihenkilö** Katja Niska

**Puhelin** 0444072391

**Sähköposti** katja.niska@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

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

Ikääntyvien ympärivuorokautinen hoiva. Asiakaspaikkoja on 37. 1krs: 13 asukaspaikkaa (12 asuntoa), 2krs: 12 asukaspaikkaa (10 asuntoa), 3krs: 12 asukaspaikkaa (11 asuntoa).

### AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset

26.5.2020. Muutoslupa 20.11.2023.

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

Yksityiset sosiaalipalvelut.

### Rekisteröintipäätöksen ajankohta

26.5.2020

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

. Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Hansa III apteekki Oulu

. Sopimusapteekki akuutteihin tarpeisiin: Alatornion apteekki

• Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy

• Pesulapalvelut: Tornion Työvoimalasäätiö

• Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

• Hoitajakutsujärjestelmät: 9 Solutions.

• Apuvälineet: Berner Oy

- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor Service Management Oy.

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

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

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

Alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme kodin arjessa säännöllisesti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Mahdolliset havaitut poikkeamat ilmoitamme välittömästi kodin esihenkilölle, joka on yhteydessä alihankkijan edustajaan poikkeaman korjaamiseksi. Hankintapalveluiden toimesta toimittajayhteistyön sujuvuutta ja saatuja palautteita ja reklamaatioita käsitellään säännöllisin 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)**

Esihenkilö Katja Niska, katja.niska@attendo.fi 0444072391.

Laatukoordinaattori: Maria Lehto, maria.lehto@attendo.fi.

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

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

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla, sekä kotimme jokaisessa asuinkerroksessa. Epäselvässä tilanteessa ota rohkeasti yhteyttä henkilökuntaan.

**Laadittu pvm.** 5.9.2024

**Tarkistettu pvm.** 7.10.2024

### 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  
+ + +

Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

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

Attendo Tuulikin toiminta-ajatuksena on tuottaa ympärivuorokautisia hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille vuorokauden ympäri.

Tavoitteenamme on mahdollisimman itsenäinen ja mielekäs arki, elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Päämääränämme on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu. Tarjoamme yksilöllistä palvelua, hoivaa ja tukea huomioiden asukkaan psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset tarpeet huomioon ottaen. Hoito perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Meille tärkeää on yhdessä tekeminen kuntouttavan hoitotyön keinoin.

### 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.

Osaaminen Tuulikissa: Koulutamme itseämme mahdollisuuksien mukaan, haemme tietoa ja teemme moniammatillista yhteistyötä osaamisen parantamiseksi. Tarkastelemme toimintaa ja kehitämme sitä tekemällä töitä ratkaisukeskeisesti.

Sitoutuminen: Olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme. Meillä on tekemisen meininkiä ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Asukkaan hyvinvointi on meille palkio hyvin tehdystä työstä.

Välittäminen: Yksikkömme arvojemme toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon- ja yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia, sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät yksikkömme arjessa päivittäin. Asukkaat saavat herätä aamuisin oman yksilöllisen rytmensä mukaisesti. Asukkaiden toimintakykyä ylläpidetään antamalla asukkaiden tehdä itse mahdollisimman paljon arkiaskareita.

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

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

Kodillamme toimii ASKO-valmentajana Jonna Talvensaari (jonna.talvensaari@attendo.fi) ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita kolmen kuukauden välein. 5.9.2024 mennessä pidetty ASKO-keskusteluita kaksi kertaa. Kolmas ASKO- keskustelu tullaan pitämään työntekijöille 30.9.2024 mennessä. ASKO karttakeskusteluita pidetään kaksi kertaa vuodessa. Keskusteluissa on noussut esiin muun muassa asukkaiden itsemääräämisoikeus ja omanarvoisen elämän kunnioittaminen.

Asukaskokouksia pidämme yksikössä joka kuukausi. Asukaskokoukset järjestetään, jotta asukkaamme saavat äänensä kuuluviin. Asukaskokoukset ovat vapaaehtoisia. Kokouksia yksikössämme pitää Sosiaalikulttuurinen työntekijämme Maija Rautio, puh: 0417325983. Kokouksien keskustelunaiheita: Ajankohtaiset asiat, mitä maailmalla tapahtuu, kysellään kuulumisia ja toivomme saavamme asukkailtamme niin risuja kuin ruusujakin, jotta voimme kehittää toimintaamme. Kysymme myös toiveita arkipäivien toimintoihin, esiin on noussut esimerkiksi toive päivätanssien järjestämisestä. Tulevaisuudessa toteutamme myös toiveruokapäiviä.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



### Mielekästä arkea



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

### Todennettua hyvinvointia



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

### Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



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

### Jatkuvaa kehittymistä



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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

#### Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 30.9.2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 4.6.2024**

## **Ilmoitusvelvollisuus**

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

### **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 (paperinen), joka Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja työntekijöille tehdystä "Poikkeamat" kansioista.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Hilikasta ja poikkeamakansioista.
- Kotimme laatukoordinaattori Maria Lehto tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään viipymättä.
- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken

vähintään kuukauden sisällä.

- Vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle asti kun 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 kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon.
- Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kodissamme päivittäin tehtävillä huomioilla, jotka kirjataan ja raportoidaan eteenpäin aina esihenkilölle asti.
- 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 sähköisen asiakastietojärjestelmän Hilkan kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme viikko- ja kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille ensisijaisesti soitetaan kun tiedotetaan terveydentilaan liittyvistä muutoksista. Muut tiedotukset tapahtuvat sähköpostilla tai kuukausittain lähetettävän läheiskirjeen välityksellä.
- 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.

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esim. kodin ravitsemus-vastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

AI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme asukkaista kaikki ovat osallistuneet RAI-arviointiin.

Asukkaillemme tehdään MMSE (muistitesti) hoitavan lääkärin ohjeen mukaan. MNA (ravitsemustesti) tehdään puolen vuoden välein asukkaille, siitä saamme kattavaa tietoa heidän ravitsemuksestaan. Lisäksi seuraamme asukkaiden paino ja BMI kehitystä. Ravitsemusvastaava seuraa näitä tietoja tekee asukkaiden ravitsemukseen muutoksia ja tarkennuksia tarvittaessa.

Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemistä.

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

Kotimme RAI-arvioinnin laatimisesta vastaa Eija Juopperi(eija.juopperi@attendo.fi) ja Rita Viitavaara (rita.viitavaara@attendo.fi). Laadukas kirjaaminen ja omahoitajien kanssa tehty yhteistyö RAI:n laatimisessa on avainasemassa.

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

Asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan

läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

Jokaiselle Tuulikin asukkaalle osoitetaan omahoitaja heidän muuttaessaan yksikköön. Omahoitaja /omahoitajat järjestävät mahdollisimman pian hoitopalaverin, missä käydään läpi asukkaan elämäntapa, toimintatavat ja mieltymykset. Asukkaalle järjestetään myös tulotarkastus, jossa asukkaan lisäksi mukana ovat hoitava lääkäri, sairaanhoitaja ja halutessaan läheinen.

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa Hiikkaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä 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)?**

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin. Keinot ja tavat kirjataan jokaisen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan/voimavara- ja hoivasuunnitelmaan.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle meidän asukkaalle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Edistämme asukkaamme itsemääräämisoikeutta tunnistamalla hänen voimavaransa ja vahvistamalla niitä. Otamme asukkaamme mukaan suunnittelemaan heidän toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaan palvelujen suunnitteluun koskien arkipäivän toimintoja. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa edellä mainittuja asioita ja toteuttaa niitä yhdessä moniammatillisen työyhteisön kanssa. Myös läheiset ovat mukana kun asukkaalle suunnitellaan ja toteutetaan mielekästä ja omannäköistä arkea.

Asukkaan omaa kotia tulee kunnioittaa, hänen ajatuksensa ja toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan, sekä kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Yksikössämme on arjen sujuvuuden kannalta päivä- ja viikko- ohjelmat. Päivän toiminnat tulee kuitenkin tapahtua asiakaslähtöisesti ja omaa tahtoa kunnioittaen. Esimerkkeinä voidaan pitää asukkaan omaan tahtiin herääminen, ulkoiluun osallistuminen, aktiviteetit ja niiden toivominen. Tehtävänä on kuitenkin huolehtia asukkaan terveydestä ja hoidosta, ilman ettei itsemääräämisoikeus käänny asukasta itseään vastaan. Nämä tilanteet on tärkeää keskustella auki jottei asukas jää ilman tarvittavaa hoitoa. Tehtävänä on antaa tarvittavaa tietoa, neuvoja ja kertoa hoidon hyödyistä. Tiedonannossa tulee ottaa huomioon asukkaan kyky ottaa vastaan tietoa hoidon merkityksestä.

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

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

Asukas otetaan halutessaan mukaan palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

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

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja



edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea

Asukkaan mieltymyksiin ja toimintatapoihin perehdymme hoitopalaverissa, joka pidetään mahdollisimman pian asukkaan Tuulikkiin muuton jälkeen. Asukas saa tuolloin vapaasti kertoa toiveitaan ja tottumuksiaan. Kirjaamme koosteen palaverista Hilikkaan ja täydennämme ne asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tutustumme asukkasiimme jatkuvasti ja teemme huomioita hänen toimintatavoistaan, jotta voisimme järjestää mahdollisimman hyvin asukkaallemme omannäköisen arjen.

#### **- Dementiaoireet:**

Dementiaoireita on monenlaisia, on tärkeä tutustua asukkaaseen hänen muuttaessaan Tuulikkiin. Kohtaamisia asukkaiden kanssa pidämme suuressa arvossa ja panostamme niihin päivittäin. Toiminta ja tavat toimia ovat yksilöllisiä. Annamme asukkaallemme aikaa kotiutua. Muutto uuteen paikkaan voi aiheuttaa mielen myllerrystä, jota pyrimme tukemaan läsnäololla ja tekemällä asukkaallemme muuton mieleiseksi.

Arjessa otamme huomioon asukkaan orientoitumisen päivään, aikaan ja paikkaan päivittäin arjen toimintojen yhteydessä. Asukkaidemme huoneiden ovissa on nimikyltit, joka helpottaa asukkaan oman huoneen tunnistamista. Päiväsalissa on ilmoitustaulu, jossa merkittynä viikonpäivä, päivämäärä ja kuukausi. Ilmoitustaululla on myös nimipäivät ja päivän ruokalista kellonaikoihin. Tuulikissa on käytössä myös Hilda-suoratoistopalvelu, josta joka aamuinen aamunavaus on muodostunut säännölliseksi katseluhetkeksi asukkaiden arkeen, aamu- uutisten lisäksi.

Pyrimme tuomaan Tuulikin arkeen asukkaan aikaisemmat rutiinit esimerkiksi saunavuoro tai suihkupäivä.

#### **- Liikkuminen:**

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

Asukkaan toimintakyvystä kirjaamme päivittäin ja sen muuttuessa arvioimme apuvälineiden tarpeellisuutta ja niiden mahdollista päivitystä. Otamme huomioon asukkaan yksilöllisen tarpeen omatoimiseen liikkumiseen tarvittavilla apuvälineillä. Edellytyksenä on, että asukkaan liikkuminen on turvallista yksin apuvälineiden avulla tai avustettuna. Apuvälineitä yksikkömme asukkailla on mm: rollaattori, geriatrinen tuoli, pyörätuoli, lonkkahousut ja erilaisia nosto- ja siirto apuvälineitä henkilön siirtämisen avuksi. Apuvälineet ovat henkilökohtaiset, apuvälinelainaamosta lainaksi saadut tai yksikön järjestämät.

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin

Asukkaan voimavarojen kirjaaminen ja huomioiminen on avainasemassa päivittäisessä toiminnassa.

Huolehdimme, että jokainen asukkaamme saa huolehdittua päivittäisestä hygieniastaan kuntouttavan työotteen periaatteella, joko ohjauksen tai avustuksen avulla. Noudatamme asukkaidemme toiveita puhtauden ja pukeutumisen osalta kirjaamalla tavat , tottumukset ja toiveet. Annamme esimerkiksi asukkaidemme itse valita mieleisensä vaatteet päivittäin.

Asukkaan hygieniasta ja pukeutumisesta huolehditaan toimintakyvyn mukaisesti. Asukas saa valita päivittäiset vaatteensa itse jos on siihen kykenevä. Asukas saa kieltäytyä puhtaana pidosta jos kokee, ettei sitä tarvitse. Tehtävänä on kuitenkin huolehtia asukkaan terveydestä ja hoidosta, ilman ettei itsemääräämisoikeus käänny asukasta itseään vastaan.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne.

Asukkaan muuttaessa Tuulikkiin otamme selvää asukkaan mieltymyksistä ruokailuun. Selvitettäviä asioita on esimerkiksi minkälaista leipää asukas on tottunut syömään, juoko asukas kahvi tai teetä ja miten hän on sen tottunut nauttimaan. Toivomme läheisten tuovan ilmi mahdolliset yliherkkyydet ruoka-aineille, jos asukas ei näiden tietojen välittämiseen ole kykenevä. Näistä tiedoista kokoamme ateriakortin, jotta asukas saa toiveidensa mukaisen aterian. Tuulikissa on käytössä ravitsemuksen seuranta lomake, jolla seurataan asukkaan ravitsemusta. Pidämme tärkeänä, että asukas saa rauhallisen ja tarpeeksi pitkän ajan ruokailuun. Tarkkailemme ruokailutilanteita ja autamme asukasta siinä kuntouttavan työotteen menetelmien mukaan. Huolehdimme, että jokainen asukas saa tarvittavan energia- ja nestemäärän päivittäin. Yksikössämme toimii ravitsemusvastaava, joka seuraa kuukausittain asukkaiden painoja ja tarvetta esimerkiksi ravitsemuksen tehostamiseen tai, jos asukkaan syömisessä toimintakyvyn osalta on muuta huomioitavaa. Kaikki havainnot syömiseen ja juomiseen liittyvissä asioissa kirjataan päivittäin Hilikkaan ja muutokset ruokailun suhteen hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

#### **- Sosiaalisuus:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Läheisten kanssa järjestettävän hoitokokouksen yhteydessä omahoitajat selvittävät asukkaan sosiaalista elämää. Asukkaan tietoihin merkitään tärkeät henkilöt elämässä. Minkälaisena asukkaan sosiaalinen elämä on aiemmin ollut ja miten se on elämänaikana muuttunut. Kysymme myös toiveita läheisten kanssa tehtävään yhteydenpitoon. Omahoitajien tehtävä on ottaa yhteyttä läheisiin ainakin kerran kuussa, ellei muuta ole sovittu. Kunnioitamme asukkaan toiveita olla omissa oloissaan tai muiden seurassa kun hän sitä itse toivoo. Pyrimme Tuulikissa ehkäisemään syrjäytymistä, mutta toimimme asukkaan mukavuusalueen mukaisesti. Joka kalenterivuosi järjestämme läheisille ja asukkaillemme yhteisen tapahtuman. Emme jätä ketään yksin.

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

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-paha, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat

Asukkaamme voivat kokea monenlaisia tunteita esimerkiksi muuttaessaan meille Tuulikkiin. Uuteen paikkaan muutto ei ole helppoa ja sopeutuminen voi viedä aikaa. Annamme aikaa kotiutumiseen. Meille on tärkeää, että opimme tuntemaan asukkaamme hyvin ja pystymme huomioimaan pienetkin muutokset mielialassa. Elämme mukana niin asukkaiden ilonhetkissä kuin niissä päivissä, jolloin suru painaa mieltä. Pyrimme tukemaan asukasta kaikissa tilanteissa. Meillä saa näyttää tunteensa.

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen.

Tuulikissa huolehdimme, että jokaiselle asukkaalle tarjotaan ainakin kerran viikossa mahdollisuus ulkoiluun ja jonkinlaiseen aktiviteettiin. Ulkoiluja ja aktiviteetteja järjestetään päivittäin. Asukkaat voivat tällöin valita mieleisensä aktiviteetin tai kieltäytyä siitä oman mielensä mukaan. Aktiviteetit suunnittelee ja järjestää pääasiallisesti sosiaalikulttuurinen työntekijämme Maija Rautio. Aktiviteetteja tehdään asukkaan oman toimintakyvyn ja toiveen mukaisesti. Aktiviteetit ja ulkoilut tapahtuvat ryhmissä tai yksilöinä koko henkilökunnan toimesta.

#### **- Nukkuminen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet, kuvaamme asukkaan omaa vuorokausi rytmiä, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään.

Tuulikissa toimitaan asukastahtiin nukkumisen osalta. Asukas saa herätä aamulla omaan tahtiinsa, levätä päivällä kun hänestä siltä tuntuu. Illalla asukkaat saatetaan lepäämään kun se heille sopii. Vuorokauden aikana seuraamme asukkaan vireystilaa ja siihen liittyviä muutoksia. Yöaikaan hoitaja tarkkailee asukkaiden lepoa sovituilta kierroilla. Lepo on erityisen tärkeä kokonaishoidon kannalta.

Sängynlaitojen nosto kuuluu rajoittamistoimenpiteisiin. Näitä perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti Tuulikissa tarvita. Mikäli sängyn laitojen nosto on kuitenkin asukkaan oman turvallisuuden vuoksi välttämätön, tulee siihen olla hoitavan lääkärin lupa. Jos asukas itse toivoo laidan nostamista ja se ei vaaranna asukasturvallisuutta niin tämä voidaan hänen toiveestaan tehdä.

#### **- Lääkehoito:**

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Lääkkeiden vastetta, eli sen toimivuutta asukkaalla seurataan, myös mahdollisia haittavaikutuksia seurataan ja kirjataan. Lääkehoitoa Tuulikissa toteuttaa lääkeluvalliset lähihoitajat ja sairaanhoitajat. Lääkehoidon osaaminen on varmistettu ajanmukaisesti suoritettavilla lääkehoidon tenteillä. Lääkemääräykset saadaan yksikölle osoitetulta hoitavalta lääkäriltä, jolle sairaanhoitaja raportoi viikoittain tehtyjä huomioita ja kirjauksia.

Asukkaalle kerrotaan mahdollisista lääkemutoksista ja niihin johtaneista syistä mikäli asukas on kykenevä ymmärtämään asian. Läheisille tiedotetaan yksikön sairaanhoitajan toimesta mahdollisista lääkemuutoksista ja niiden vaikutuksista.

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

Kirjaamme asukkaan voimavara ja hoitopalvelusuunnitelmaan asukkaan kyvyn hoitaa omia asioitaan ja saamaan tarvittavia palveluita. Tuulikkiin muuttaessa keskustelemme asukkaan ja läheisen tai edunvalvonnan kanssa asukkaan raha-asioiden hoitamisesta, esim: kuka huolehtii laskut, mihin osoitteeseen ne halutaan lähetettävän, hakeeko läheinen kirjeet Tuulikista, ja kuka on edunvalvoja, jos sellainen asukkaalla on

Yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa käymme läpi asukkaan ulkopuolisten palveluiden tarpeen. Yksikössämme käy säännöllisesti jalkahoitaja ja kampaaja.

Yksikössämme on käytössä Hilikka lompakko palvelu ja säilytämme asukkaidemme käteistä rahaa kassakaapissa. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus esimerkiksi jäätelöllä tai kahvilassa käyntiin aina silloin tällöin.

#### **- Kuolema:**

Kuolema aiheuttaa monenlaisia ajatuksia niin asukkaallemme kuin heidän läheisilleen, mm. pelkoa, ahdistusta ja surua. Kuolemasta voi olla hankala puhua ja kunnioitamme asukkaan ja läheisen suhtautumista siihen.

Keskustelemme yksikössämme myös asukkaidemme kanssa heidän elämänloppuvaiheen toiveista. Keskustelu on jatkuvaa asukaslähtöisesti ja asukasta kunnioittavaa. Kirjaamme asukkaan ja läheisen toiveet tarkasti ja noudatamme niitä mahdollisuuksien mukaan.

#### **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.

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti Tuulikissa tarvita. Mikäli asukkaan oman tai muiden asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamistoimenpiteitä, tulee sen olla hyvin perusteltua ja siihen on oltava hoitavan lääkärin lupa.

#### **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:**

Tuulikissa käytössä olevia rajoitustoimenpiteitä ovat: laitaluvat, hygieniahaalarilupa, lääkkeiden murskauslupa, turvavyölupa pyörätuoliin, kemiallinen rajoittaminen ja haaravyölupa.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Asukkaan osallisuus**

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

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

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta.

Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 28, 32 vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 44, 18 vastaajaa

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

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

#### **Asiakkaan oikeusturva**

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

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

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

Lapin hyvinvointialueen johtaja Jari Jokela P. 0405323998

##### **Attendo kodin esihenkilö:**

Katja Niska, katja.niska@attendo.fi. P. 0444072391

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

Johanna Pikkuaho P.0405060083

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kotimme 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.

Toiminta- ja hyvinvointia ylläpitävä suunnitelma toteutetaan moniammatillisessa yhteistyössä. Suunnitelma tehdään omahoitajan aloitteesta yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa. Suunnitelmaa päivitetään jatkuvasti ja siihen osallistuvat kaikki hoitajat, sairaanhoitaja ja fysioterapeutti. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Suunnitelmassa otetaan huomioon fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen, ja kognitiivinen toimintakyky ja sen edistäminen. Jokaista asukasta kohdellaan yksilönä, jolloin pystymme edistämään edellämainittuja toimintakyvyn eri osa-alueita. Jokaisella asukkaalla on omat tarpeensa. Fyysisen toimintakyvyn edistämisen osalta arvioimme asukkaan toimintakykyä tehdä asioita itsenäisesti ja ohjatusti. Havainnoimme asukkaan kykyä nähdä ja kuulla, mikä on asukkaan lihasvoima- ja kestävyys suoriutua arjen toiminnoista. Toimimme kuntouttavan työotteen menetelmin. Psyykkisen toimintakyvyn edistämiseksi meidän on tunnettava asukkaamme, jotta pystymme arvioimaan asukkaan tiedon käsittelyyn tarvittavia toimintoja. Sosiaalisen toimintakyvyn arvioinnissa tulee ymmärtää se, että asukas tarvitsee toisia ihmisiä, läheisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Läheisiin olemme Tuulikista yhteydessä vähintään kerran kuukaudessa, kysymme kuulumisia ja keromme asukkaan kuulumisia. Lähetämme asukkaista kuvia päivän askareissa läheisille tai videotervehdyksiä. Pidämme läheisyhteistyötä tärkeänä. Kannustamme asukkaitamme ottamaan yhteyttä halutessaan läheisiinsä ja autamme asukkaitamme käyttämään yhteydenpitovälineitä. Asukkaamme ovat yksilöllisiä, kognitiivisen toimintakyvyn edistämiseksi tulee selvittää asukkaan kykyä käsitellä tietoa ja siihen liittyviä toimintoja esim: havaitsemista, ajatteluajaa muistamista. Asukkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset kartoitetaan asukkaan muuttaessa Tuulikkiin. Kysymysten ja havainnointien pohjalta tehdään suunnitelma, mitä toteutetaan, jotta asukkaan oman näköinen elämä varmistetaan myös Tuulikkiin muuttaessa. Tämä on hoito- ja palvelutapa, missä edistetään ja ylläpidetään asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan yksin ja yhdessä muiden kanssa. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää, sekä mieltä virkistävää toimintaa.

Sosiaalikulttuurinen työntekijämme suunnittelee asukkaille viikko-ohjelman. Ohjelma on kaikkien nähtävillä yhteisissä tiloissa ilmoitustaulun vieressä. Aktiviteetteja on laidasta laitaan ja niihin kuuluu, musiikki, liikunta, ulkoilu, kulttuuri ja sosiaalinen kanssakäyminen. Tuulikissa järjestetään Tornion seurakunnan puolesta hartauksia säännöllisin väliajoin. Hartaudet pidetään Tuulikin ensimmäisessä kerroksessa, jonne kaikki Tuulikin asukkaat ovat tervetulleita. Tuulikissa vierailee myös ulkopuolisia artisteja pääsääntöisesti musiikkiesityksineen.

Jokaiselle asukkaalle mahdollistetaan vähintään kerran viikossa ulkoilu ja aktiviteetti mahdollisuus. Asukkaan toimintakyvystä riippuen asukas pääsee ulkoilemaan hoitajan kanssa niin halutessaan, kerran viikossa. Tuulikin toisessa kerroksessa on katettu terassi, jossa on mahdollista ulkoilla joka päivä vuodenajasta riippuen. Terassilla on myös mahdollisuus erilaisiin aktiviteetteihin ulkopelien merkeissä. Aktiviteetti mahdollisuuksia Tuulikissa on päivittäin. Asukkaillemme järjestetään kuukausittain asukaskokouksia joiden tarkoituksena on varmistaa, että asukkaat saavat "äänensä" kuuluviin. Kokouksissa he voivat esittää toiveitaan esimerkiksi aktiviteettien osalta.

Asukkaiden aktiviteettien ja ulkoiluiden osalta teemme viikoittaista seurantaa. Asukkaan aktiivisen arjen arvioinnissa ja seurannassa auttaa myös kaksi kertaa vuodessa järjestettävä asukastyytyväisyyskysely.

#### 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. Omaohitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkoston palautteita.

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

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

## **Ravitsemus**

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

Tuulikin ruoka valmistetaan Attendo Mittumaarin keittiössä, josta se kuljetetaan Tuulikkiin päivittäin. Viikonloppuna hoiva-avustajamme lämmitävät ruoan Tuulikissa.

Tuulikissa ruokailuajat ovat liukuvia sekä yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia.

Aterioiden suuntaa antavat aikataulut:

Aamupala klo 7.00

Lounas klo 11.30

Päiväkahvi +juomatauko 11.30-14.00

Päivällinen klo 15:30

Iltapala alkaen klo 19.00

Ruokailuajojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa tai esimerkiksi myöhäisiltapalaa. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillamme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin. Tuulikin ruokalista on näkyvillä ilmoitustaululla.

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

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

7.10.2024

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

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

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

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

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on 9.1%. Tulos alittaa maan keskiarvoa vain hieman, koko maan tulos 9.2%. Tuloksia tarkastellaan myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

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

## **Hygieniakäytännöt**

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

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

### **Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 14.3.2024**

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka kuvattuna asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava on Jari Karppinen (jari.karppinen@attendo.fi). Hygieniavastaavan tärkein tehtävä on infektioiden torjunta ja niistä tiedottaminen työyhteisössä. Hygieniavastaava tarkkailee hygieniäkulmasta yksikön toimintaa. Infektioiden torjunta ja ehkäisy tilanteissa hygieniavastaava tiedottaa työntekijöitä ja antaa ohjeita leviämisen estämiseksi. Hygieniavastaava vastaa myös siitä, että kotiimme saapuvat vieraat ovat tietoisia mahdollisista infektio-tilanteista ja ohjeistaa vieraita mahdollisiin suojaustoimiin. Hygieniavastaava motivoi yksikön henkilökuntaa kehittämään työtapoja sekä kannustaa työskentelemään aseptisesti. Hygieniavastaava osallistuu koulutuksiin ja tiedotustilaisuuksiin mahdollisuuksien mukaan. Hygieniavastaava on yhteydessä hygieniahoitajaan (Infektioiden torjuntayksikkö, Lapha), jolta saadaan tarvittavat toimintaohjeet infektio tai epidemia tilanteissa.

Hygieniavastaava huolehtii, että kodissamme on tarvittavat välineet hygieniasta huolehtimiseen ja puhtaana pitoon. Hän ohjeistaa ja perehdyttää työntekijöitä välineiden ja tuotteiden käytössä. Seuraamme ja kirjaamme asukkaidemme ihon kuntoa päivittäin. Hygieniahoitaja antaa ohjeita ihonhoitoa koskevista asioista ja tarvittaessa konsultoi yhdessä hoitajien kanssa ulkopuoliselta taholta jatkotoimenpiteitä. Haavanhoito tilanteissa konsultoimme kotisairaala, joka tulee arvioimaan tilanteen ja antaa jatkohoito- ohjeet välineiden ja tuotteiden käytössä.

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

Lassila& Tikanoja käy siivoamassa asuinhuoneistot kerran viikossa. Loppusiivouksista vastaa myös Lassila& Tikanoja  
Asukashuoneiden siivous maanantaisin 1kerroksen huoneet, keskiviikkoisin 2. kerroksen huoneet ja perjantaisin 3. kerroksen huoneet.

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

Lassila& Tikanoja käy siivoamassa asukashuoneet ja yleiset tilat kerran viikossa ja tarpeen mukaan.

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

Asukkaiden vaatteet pestään yksikössä. Vuodevaatteet ja pyyhkeet pestään Tornion Työvoimalasäätöön pesulassa.

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

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

Kaikki työntekijämme perehdytetään huolehtimaan kotimme yleisestä siisteydestä. Työntekijät huolehtivat, että tilamme ovat yleissiistit ja esteettömät liikkua. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Kotimme puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykkihuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Asukashuoneiden ja yleistentilojen siivous on ulkoistettu Lassila & Tikanojalle. Asukkaiden vaatteet pestään kodissamme. Kotimme pyykkitupa on laadittu kattavat ohjeet vaatteiden pesua varten niin, että kaikkien on helppo noudattaa yhteistä toimintamallia kodissamme. Pyykit lajitellaan pyykkikärryihin niin, että vuodevaatteet ja pyyhkeet menevät omaan osioon. Asukkaiden omat vaatteet menevät pyykkikärryyn omassa pesupusseissaan. Eritepyykki erotellaan muista pyykeistä ja myös pestään erikseen asianmukaisilla ohjeilla.

## **Infektioiden torjunta**

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

Jari Karppinen (jari.karppinen@attendo.fi)

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

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

Avainasemassa ovat:

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

Kotiimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuhdeannostelijoita ja kertakäyttö käsineitä, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Kasvomasseja on saatavilla tarvittaessa.

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.

Asukkaiden suunhoidon aikaisemmat käytänteet huomioon ottaen suun terveyden huolto tapahtuu joko terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Terveyskeskuksen päivystävä lääkäri. Lääkärinkierrot järjestetään kerran viikossa keskiviikkoisin etäkiertona. Lääkäri vierailee Tuulikissa tarpeen mukaan esimerkiksi kun asukkaalla on tulotarkastus mahdollisimman pian Tuulikkiin muuton jälkeen. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Viikonloppuisin ja iltaisin voimme ottaa yhteyttä päivystävään lääkäriin tai Tornion kotisairaalaan. Kotisairaalassa työskentelee sairaanhoitajia klo 7-21 viikon jokaisena päivänä. Kotisairaala käy kodissamme esimerkiksi arvioimassa haavoja ja aloittamassa suonensisäisiä lääkityksiä. He konsultoivat suoraan päivystävää lääkäriä ja toteuttavat hoidon aloituksen, jos sellaiseen on tarvetta sekä ohjeistavat työntekijämme jatkohoitoon. Kiireettömässä tapauksissa otamme aina yhteyttä ensin asukkaiden hoidosta vastaavaan lääkäriin, jolta saamme ohjeet asukkaalle mahdolliseen jatkohoitoon kuljettamiseen.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Arkipäivisin virka-aikana otamme yhteyttä Tornion terveyskeskukseen, virka-ajan ulkopuolella lähin päivystävä sairaala on Kemissä Mehiläinen Länsi-Pohja. Kiireellisissä sairaanhoito tapauksissa ensihoito tulee arvioimaan asukkaalle tilanteen ja konsultoi lääkäriä. Lääkäri tekee päätöksen jatkohoidosta. Arkisin jatkohoito tapahtuu päivystys aikaan Tornion terveyskeskuksessa ja tai Mehiläinen Länsi-Pohjan keskussairaalaan.

Asukkaalle lähtiessä sairaalahoitoon asukkaalle tulostetaan Hilkasta sairaanhoitaja lähete, johon kirjataan kotimme tekemät havainnot ja mittaukset. Sairaanhoitaja läheteeseen tulostuu ajan tasalla oleva lääkelista. Ohjeet sairaanhoitaja läheteeseen tulostamiseen löytyy yksikön perehdyttämiskansiosta.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Äkillisissä ja odottamattomissa kuolemantapauksissa voi konsultoida puhelimitse hoitavaa lääkäriä ja virka-ajan ulkopuolella 16-22 ja viikonloppuna päivystävää lääkäriä. Lääkäri antaa menettelyohjeita, jos epäselvää miten toimia. Hoivakodin johtajaa tiedotetaan välittömästi.

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.

Seuraamme asukkaiden yleistilaa kuukausittain tehtävillä mittauksilla lääkärin ohjeen mukaan. Verenpaine, pulssi ja paino mitataan asukkailta säännöllisesti ja aina kun on tarvetta seurannalle. Kuukausimittaukset tehdään joka kuun ensimmäinen viikonloppu, hoitajien toteuttamana. Hoitajat ja sairaanhoitaja vertaavat tuloksia ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia. Terveystila ja toimintakyky huomioiden, otetaan asia esille lääkärinkierrolla. Painon muutoksista informoidaan myöskin ravitsemusvastaavaa, joka tekee asukkaalle ravitsemus suunnitelman. Lääkitysmuutokset ja niiden osalta tehtävät seurannat merkitään kalenteriin kerroksien kalentereihin. Jokaisessa kerroksessa on lääkärinkierron jälkeen päivittyvä erityistä seurattavaa lista, josta työntekijöiden on helppo nähdä mitä seurantoja asukkaille tulee tehdä.

Tulotarkastuksen yhteydessä lääkäri määrittelee verikokeet, ja niiden pohjalta seurannat. Verikokeet toteuttaa yksikön sairaanhoitaja.

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

Sairaanhoitajat vastaavat asukkaidemme terveyden - ja sairauden hoidosta nimetyn Lapin hyvinvointialueen lääkärin kanssa yhteistyössä.

#### **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 laatuanalyyskejä. 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 lääkehoitolupa kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä lääkehoitokansiossa, lääkehuoneessa ja toimiston kaapissa.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 09.07.2024

**Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Sairaanhoitaja: Soile Jussila

Sairaanhoitaja: Paula Ryyänen

## **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?**

Hoivakodissamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

## **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintatavoilla. Yhteistyössä pyritään avoimuuteen ja oikea-aikaisuuteen Attendo Tuulikki tekee yhteistyötä mm. terveyskeskuksen, Nordlabin, kotisairaalan, taksien, suuhygienistin, hammasteknikon, apuvälinelainaamon, hoitotarvejakelun, kirjaston, jalkahoitajan sekä kampaajan kanssa. Yhteistyötä tehdään myös apteekkien kanssa asukkaiden lääkeasioissa. Lääkkeet tilataan sähköisesti Oulun Hansa apteekista ja palveluun sisältyy lääkkeiden toimittamisen lisäksi farmaseutin tekemä lääkehoidon arviointi -palvelu. Lääkehoidon arvio käydään läpi myös yhdessä hoitavan lääkärin kanssa.

Yksikön henkilökunta käy läpi säännöllisesti asiakas ja potilastietojen käsittelyä asiaa koskevan lainsäädännön ja niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Jokainen Attendon työntekijä käy GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se kuuluu koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä sähköinen Hilikka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään, joista jää logijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin

lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Yksikössämme on käytössä turvatulostus. Suojattu sähköposti on käytössä kaikkien Attendon välisessä sähköposti viestinnässä. Attendon ulkopuolelle lähetävässä sähköpostissa pitää muistaa salaus toiminnon käyttäminen.



## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

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

vaaratilanne koulutusta.

Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Hoivakodissamme ei ole omaa työsuojeluvaltuutettua. Työsuojeluvaltuutettu toimii yhteisesti Meri-lapin Attendo kodeissa. Hänen yhteystietonsa on hoivakotimme hoitajien ilmoitustaululla.

Työsuojeluvaltuutettu: Eija Mertala P. 0417317157

eija.mertala@attendo.fi

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

## Table

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	13.6.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	15.7.2024
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	26.7.2024
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	19.6.2024

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Katja Niska,
- Kodillamme on 37 asukaspaikkaa

Välittömään hoitotyöhön osallistuvat

- 2 sairaanhoitajaa
- 16 lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja
- 9 oppisopimusopiskelija
- 1 sosiokulttuurinen työntekijä (virikevastaava)

Välilliseen hoitotyöhön

2 hoitoapulaista

## Arkisin

. Hoivakodin johtaja klo 8–16 arkisin. (koko työaika hallintoa)

- Sairaanhoidaja klo 7-14.40 arkisin. (välitön hoitotyö )
- Arkisin aamu- ja iltavuorossa. Hoitajia kolme klo 7-15 ja klo 13-21.(välitön hoitotyö)
- Arkisin päivä aamu - ja iltavuorossa. Lääkevastuullinen hoitajia kolme klo 7–15 ja klo 13-21. (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 8–15.40 arkisin.(välillinen hoitotyö)
- Sosiokulttuurinen työntekijä klo 8-15.40 arkisin (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallisia yöhoitajia kolme, klo 20.45- 7.15 joka yö. (välitön hoitotyö)

## Viikonloput ja pyhät.

. Hoitajia kolme klo 7-14. (Välitön hoitotyö)

- Lääkevastuullisia hoitajia kolme , klo 7.-14.15.(välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9.30- 17.00 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia kolme klo 14-21. (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullisia hoitajia kolme klo 14-21.(välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallisia hoitajia kolme, 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.

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle esihenkilön virka-ajan ulkopuolella.

Tuulikissa pyrimme ensisijaisesti tekemään työvuorojärjestelyjä kodin sisäisestä henkilökunnasta. Attendolla on oma kiertävien yksikkö. Henkilökunnassa on niin lähihoitajia kuin sairaanhoitajakin. Kiertävän yksikön hoitajat ovat tuttuja asukkaillemme ja heidät on perehdytetty kotimme toimintamalliin. Meillä on myös omia sijaisia pääasiassa opiskelijoita, joilla on riittävä pätevyys toimia yhtenä työyhteisömme jäsenenä tarpeen mukaan.

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

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

## Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Teemme suomenkielen osaamisen testit työntekijöille kolmen kuukauden välein. Seuraamme arjessa työntekijöiden suomenkielen kehittymistä. Jos havaitsemme, että suomenkielen taito ei kehity, niin teemme korjaavia toimia.

Kannustamme työntekijöitä puhumaan työkielenä suomenkieltä. Tuemme heitä siinä, annamme yksinkertaisia ohjeita ja neuvoja työvuoroissa. Pyydämme työntekijöitä kertomaan saamansa ohjeet hoitajalle, varmistamme näin, että asia tuli ymmärrettyä oikein. Järjestämme yksikössä säännöllisin väliajoin kielikahvilatoimintaa.

### **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 suoritus tiedot ovat verkko-oppimisympäristö Valossa.

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Tuulikki on kolmikerroksisessa kiinteistössä, jossa on kolme ryhmäkotia. Tuulikin sisäänkäynti on sisäpihan puolelta. Sisäpihalla olevat parkkipaikat ovat ainoastaan henkilökunnan käyttöön. Tuulikissa on 37 asukaspaikkaa, näistä 1krs 13 paikkaa, 2krs 12 paikkaa, 3krs 12 paikkaa. Jokaisessa kerroksessa on omat oleskelu- ja ruokailutilat, sekä ryhmäkeittiö. Huoneita Tuulikissa on 34. Jokaisessa kerroksessa on myös niin kutsuttu pariskunta huone, joka on hieman isompi kuin yhden hengen huoneet. Huoneet ovat kooltaan n.20 m<sup>2</sup>. Jokaisessa huoneessa on oma wc ja suihkutila. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneen-vuokralain mukaisesti omaan huoneeseensa. Jokaisella asukkaalla on huoneessaan valmiiksi vuode, yöpöytä, vaatekaappi ja paloturvalliset verhot. Huoneet ovat muutoin vapaasti sisustettavia. Henkilökuntamme auttaa asukashuoneiden järjestämisessä niin, että ne palvelevat asukkaan toimintakykyä parhaiten. Asukas huone



on henkilökohtainen ja ovi saadaan tarpeen vaatiessa lukittua. Me Tuulikissa pidämme tärkeänä, että jokaisella asukkaalla on oikeus omaan yksityisyyteen ja siihen, että asukkaan huone on hänen henkilökohtaista tilaansa, mitä kunnioitamme.

Tuulikin kellarikerroksessa on sauna ja pesutilat, jotka ovat asukkaiden vapaassa käytössä. Toisessa kerroksessa on iso koko talon levyinen terassi. Siellä asukkaat saavat vapaasti ulkoilla. Terassille on katettu puutarhakalusteet ja keinu. Terassilla on kesäisin mukava viettää aikaa nauttien hyvästä säästä tai pelailla Tuulikkiin hankituilla pihapeleillä. Terassillamme on myös mahdollisuus grillata. Vaikka terassi sijaitsee toisessa kerroksessa, on se kaikkien asukkaiden käytössä ympäri vuoden.

Tilamme on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Kulku kerroksiin tapahtuu hissien avulla. Työntekijät huolehtivat yleisten tilojen ja asukashuoneiden järjestyksestä ehkäisten vaaratilanteiden syntymistä.

Kodissamme osa asukkaista on muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Tuulikissa järjestetään aktiivisesti erilaisia toimintoja, niihin lukeutuu vierailevia artisteja, seurakunnan toimintaa jne. Toivoisimme, että otatte yhteyttä Tuulikin henkilökuntaan ennen vierailuunne, jotta voimme informoida mahdollisista tapahtumista, päällekkäisyyksien ehkäisemiseksi.

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?**

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Ulko-oven vieressä on ovikello ja puhelinnumero yksikköön vierailulle tulevia varten. Tuulikin ryhmäkodin ovet ovat myöskin lukossa turvallisuuden vuoksi. Ovet ovat koodilukoilla varustettuja. Hoitajalla on mahdollisuus soittaa puhelimellaan ulko-oven ovipuhelimeen ja selvittämään vierailulle tulevan henkilön asian.

Tiloissamme on automaattiset palovaroittimet ja sammutusjärjestelmät. Tuulikissa on käytössä myös 9 Solutions hoitajakutsu järjestelmä. Yksikössämme ei ole kameravalvontaa.

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

Tuulikissa käytössä on 9Solutions hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaalla on ranneke, jota painamalla lähtee kutsu hoitajan puhelimeen. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käymällä asukkaan luona ja kuittaamalla se hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan. Kutsuja ja kuittauksia seurataan säännöllisesti. Hoitajilla on myös omat hoitajahälyttimet, mitä painamalla saa avun nopeasti jokaisesta Tuulikin ryhmäkodista kun tilanne sitä vaatii. Osalla asukkaista saattaa olla myöskin vuodehälyttimiä, jotka kertovat asukkaan nousevan istumaan vuoteellaan tai lähtevän liikkeelle. Kaikista edellä mainituista hälyttimistä lähtee automaattinen ilmoitus kun ne kytketään pois verkkovirrasta tai niihin ei saada yhteyttä. Rannekkeen patteri varauksista menee myös tieto suoraan hälytinalaite käyttöohjelmaan, jolloin ei tule tilannetta, että rannekkeesta loppuisi patteri ja sen vuoksi hälytystä ei tulisi.

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

9 Solutions

Yksikön johtaja: Katja Niska, (katja.niska@attendo.fi), p 0444072391.

Lähihoitaja: Maria Lehto (maria.lehto@attendo.fi)

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

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

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



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

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

Yksikössämme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia välineitä, kuten verenpaine- ja verensokeri mittarit, tulehdusarvo mittari, lämpömittari, henkilönostin, vaaka, pyörätuolit, rollaattorit ja sähkötoiminnolla varustetut sängyt. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on havainnoida asukkaan toimintakykyä ja kartoittaa yhdessä omahoitajan kanssa mahdollisista tarpeista apuvälineille. Apuvälineet saadaan asukkaalle perustelluin syin apuvälinelainaamosta. Apuvälineet ovat henkilökohtaisia ja ne palautetaan välittömästi tarpeen loputtua. Työntekijät perehdytetään apuvälineiden käyttöön. Niistä pidetään huolta. Välineitä ja laitteita säädetään, huolletaan ja ylläpidetään laitteiden valmistajan ilmoittaman ohjeen mukaisesti. Apuvälinelainaamosta saadut apuvälineet lähetetään huoltoon apuvälinelainaamoon. Apuvälineet ja niiden lainaajien tiedot ovat kirjattuna asukkaan sähköiseen Hilikka tietojärjestelmään.

Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden kuten, vaaka, verenpainemittarit, lämpömittarit rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit.

Asukkaiden sängyt huoltaa AlluMedical oy. Tekevät huollon kerran vuodessa keväisin.

Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen

### **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**

Katja Niska (katja.niska@attendo.fi) p.0444072391

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

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

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

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

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjaukset tehdään viipymättä, mutta viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjauksissa kuvaillaan laajasti asukkaan toimintakykyä, terveydentilaa ja lääkehoitoon liittyviä asioita. Näillä kaikilla huomioilla pystymme varmistamaan, että hoito- ja palvelusuunnitelma on ajantasainen. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa. Työntekijöillemme on myös tarjolla koulutusta kirjaamiseen ja sen laadun parantamiseen.

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

Attendolla on konsernitasolla laadittu tietoturvan ja tietosuojaan 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 tietoturvasuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituudessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

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

- Kyllä**
- Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

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

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

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

	TAVOITE	TOIMEN- PITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVI- OINTI	LOPPUARVI- OINTI (edellisen vuoden kehit- tämissuun- nitelma)
ASIAKAS- KOKEMUS	Mahdollistetaan omannäköinen arki. Järjestetään asukaskokouksia 1x kuussa.	Asukas kohtaamisten tärkeys, kuunnellaan asukasta ja hänen toiveitaan.	Vuoden jokaisena päivänä.	Jokainen työyhteisön jäsen.	Marraskuu 2024.	Tammikuu 2025 (vuosi2024)
LÄHEIS- KOKEMUS	Kohdataan jokainen läheinen yksilöllisesti. Nimineulat henkilökunnalle. Läheiskirje lähisille 1krt/kuukaudessa.	Nimineulat on tilattu jokaiselle henkilökunnan jäsenelle.	Vuoden jokaisena päivänä.	Jokainen työyhteisön jäsen.	Marraskuu 2024	Tammikuu 2025 (vuosi 2024)
HENKILÖ- STÖKOKE- MUS JA TYÖ- HYVINVOINTI	Rakentavan palautteen antaminen työ kavereiden kesken. Perheytyksen parantaminen. Jokainen työntekijä ottaa vastuun perheytyksestä.	Kissaboksi otettu käyttöön. Asukaskohtainen tietoisuus uudelle työntekijälle. Tyhytoimintaa kehitetty.	Vuoden jokaisena päivänä.	Jokainen työyhteisön jäsen.	Marraskuu 2024	Tammikuu 2025 (vuosi 2024)

	stä uusille. Tavoitteena on laskea sairasloma prosentteja.					
--	--	--	--	--	--	--

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

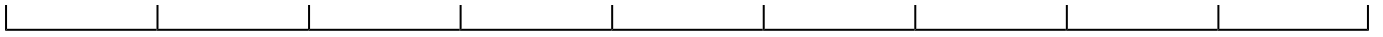
### Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Uhka ja väkivalta tilanne toisen asukkaan aiheuttama	2	2	2	Seurataan asukkaiden käyttäytymistä, puututaan tilanteisiin.	Koko vuosi	Koko henkilökunta	4/2025	Joulukuu 2024
Erityisosioiden tenttiminen	2	1	2	Lääkeluvaliset hoitajat suorittavat puuttuvat tentit	30.11.2024	Tiimivetäjä / sairaanhoitaja / lääkeluvaliset hoitajat	30.11.2024	Joulukuu 2024
Kansainvälisten työntekijöiden kielitaito ja osaaminen	2	2	2	Seurataan suomen kielen tekitymistä ja tehdään korjaavia toimenpiteitä	Koko vuosi	Koko henkilökunta / yksikön johtaja / tiimivetäjä	4/2025	Joulukuu 2024

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

**Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:**

Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Fysikaaliset ja biologiset vaaratekijät. (Sisäilma)				Kiinteistön omistaja on sitoutunut korjaamaan sisäilman parantamiseksi laaditut suunnitelmat.	Remontti alkanut 11/23.	Yksikön johtaja, kiinteistöhuolto ja Attendon kiinteistötiimi.	6/2024	Joulukuu 2024.
Psykososiaaliset kuormitustekijät, väkivallan uhka.				Työntekijät tekevät poikkeaman uhka- ja väkivalta tilanteista. Perehdytyksessä esiin toimitavat aggressiivisen asukkaan hoidosta. Yhteiset toimitavat palaverissa esille.	Jatkuva.	Yksikön johtaja.	Kesäkuu 6/24 Käydään kuukausi kokouksissa poikkeamat läpi henkilökunnan kanssa.	Joulukuu 2024. Vuoden lopussa lasketaan kuluvan vuoden uhka- ja väkivalta tilanteet.
Fyysinen kuormitus, raskaat nostot, ergonomia				Suunnitelmassa, että Meri-Lapin alueelle saadaan oma fysioterapeutti. Fysioterapeutin luona käynti (konsultointi)	Jatkuva.	Yksikön johtaja.	6/24, Tiimi palaverin aiheeksi työergonomia. Apuvälinen kartoituksia. Tth fysioterapeutille ohjataan tarvittaessa työntekijöitä.	Joulukuu 2024.



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	28	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	44	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Asukkaan itsemääräämisoikeus nousut keskusteluun. Halutaan kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja täten antaa hyvä perusta asukkaan omannäköiselle ja hyvälle arjelle.	6,5		
<b>Sisäinen auditointi</b>		Ei tehty vuonna 2024			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %					
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		Tieto saadaan Addsystems järjestelmästä. Lääkepoikkeamia oli 15 kpl / Q1-2024 jaksolla. Lääkkeen jako virheitä.	Tieto saadaan Addsystems järjestelmästä. Lääkepoikkeamia oli 18 kpl / Q2 - 2024. Keskustellaan tiimipalaverissa	Tieto saadaan Addsystemis järjestelmästä. Lääkepoikkeamia oli 10 kpl / Q3-2024. Lääkkeenjako virheitä. Asiasta	



		Keskustellaan tiimipalavereissa ja kehitetään turvallista lääkehoitoa.	ja kehitetään turvallista lääkehoitoa.	keskustellaan tiimipalavereissa ja kehitetään turvallista lääkehoitoa.	
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>	Tieto saadaan Addsystems järjestelmästä.	Tieto saadaan Addsystem järjestelmästä.	Tieto saadaan Addsystems järjestelmästä.	

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

**Paikka ja päiväys**

Tornio 7.10.2024

**Allekirjoitus**

Katja Niska