



## 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 kultarinki hoivapalvelut  
oy

**Y-tunnus** 2195903-4

**Hyvinvointialue** OmaHäme, Kanta-Hämeen  
hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän  
nimi** Humppila

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Ukko-Pekka

**Katuosoite** Kisakuja 3

**Postinumero** 31640

**Postitoimipaikka** Humppila

**Esihenkilö** Marika Kuusisto

**Puhelin** 0444940910

**Sähköposti** marika.kuusisto@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Ikäihmisten tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen 30 ( + 6 )

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset**  
4.7.2019

## Ilmoituksenvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Ikäihmisten palveluasuminen, 8 paikkaa

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**  
4.7.2019

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadosin yhteistyöapteeekeilta  
Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy  
Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy  
Elintarvikkeet: Meira Nova Oy  
Hoitajakutsujärjestelmä 9Solutions  
Apuvälineet: Berner Oy

Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy  
Kiinteistöhuolto: Coor  
Siivouspalvelut: Kotipolun pihaportti oy  
Turvapuhelinpalvelut: TP-hoiva 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 sopimusneuvotteluja. Yhtiötason keskitettyjen hankintojen osalta seurantaa ja arviointia tehdään säännöllisesti, joilla varmistetaan, että ostopalvelut täyttävät hankintasopimuksissa määritellyt vaatimukset ja laatukriteerit.

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

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

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

Marika Kuusisto, marika.kuusisto@attendo.fi / p. 044 494 0910

### **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?**

Ajantasainen omaavontasuunnitelmamme on nähtävillä hoivakodin tuloaulassa sekä hoivakodin nettisivuilla.

**Laadittu pvm.** 30.10.2024

**Tarkistettu pvm.** 30.10.2024

### 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 Ukko-Pekan toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita hoivapalveluita ikäihmisille. Tuotamme ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista alakerran tiloissa, ja yläkerrassa palveluasumista / vuokra-asumista tukipalveluin yhteistyössä hyvinvointialueen kotihoidon kanssa. Toimimme pääsääntöisesti Kanta-Hämeen hyvinvointialueelle (OmaHäme) palveluntuottajana.

Asukkaat muuttavat meillä ollessaan omaan huoneeseen, joka on ympärivuorokautisessa hoivassa usein loppuelämän koti. Tahdomme tarjota heille hoivaa ja huolenpitoa turvallisesti ja inhimillisesti, heidän ja heidän läheistensä toiveidensa mukaan.

### 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.

Ukko-Pekassa toimintaamme ohjaavat Attendon arvot ja toimintaperiaatteet. Hoivakodissa työskentelee osaava henkilökunta, joka jakaa ammattitaitoaan ja puuttuu epäkohtiin. Luomme yhdessä ilmapiiriä, joissa pystymme yhdessä ratkaisemaan haasteet ja korjaamaan toimintaamme - luoden parempaa arkea asukkaillemme. Tunnistamme, miten tärkeää on saada ja antaa palautetta. Teemme jatkuvasti työtä paremman työyhteisön eteen, ja haemme toimivia ratkaisuja arjen kehittämiseksi. Tiedostamme hoivakodillamme tämän hetken sosiaali- ja terveydenhuollon tilanteen ja haasteet - ja olemme mukana omalta osaltamme löytämään niihin vastauksia.

Sitoudumme työhömmä, ja kannamme jokainen oman vastuun työstämme. Emme jätä asioita hoitamatta, vaan luomme keinot hoitaa omat työtehtävämme ja asukkaiden tarpeellisen hoivan - sekä mielekkään arjen! Tiedostamme jokainen oman osaamisemme tason, ja olemme valmiita kehittämään itseämme ja osaamistamme työn ja asukkaiden hoivan parantamiseksi.

Välitämme aidosti - tahdomme tehdä hyvää. Niin asukkaille, kuin toisillemme. Avoimen keskustelun kautta parannamme toimintaamme, ja kuulemme asukkaiden toiveita ja ajatuksia toimien niiden mukaisesti. Joka päivä.

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.

Hoivakodillamme toimii ASKO-valmentaja Sari! Hän on päivittäin mukana kehittämässä toimintaamme, nostamassa keskusteluita ja tarttumassa haasteisiin - joihin tahdomme kaikki löytää keinoja vaikuttaa. Tahdomme kohdata, ja tulla kohdatuksi - niin asukkaiden, läheisten kun toistemme kesken. Vain kohtaamisten kautta voimme tulla tietoisiksi - ja tietoisuuden kautta vaikuttaa.

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 asiakastytyvää laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotimme koko työyhteisö osallistuu kotikohtaisten toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotikohtaisia toiminnan riskejä arvioimme 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: 28.3.2024**

**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 vastuuhenkilölle
7. Käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti kodilla
8. Työnantaja **ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin** mitään **vastatoimia**
9. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
10. Jos epäkohtailmoituksen käsittely Attendo-kodin sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tee itse tai tehkää yhdessä epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon

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

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

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

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

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

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

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

Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle ja raportoimaan siitä eteenpäin. Lomake on saatavilla hoivakodin yhteiseltä N-asemalta, tulosteena kalenterikansiossa ja lääkehuoneessa.

Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen käydään vuosittain henkilöstön kanssa läpi. Ohje poikkeamien tekemiseen löytyy N-asemalta.

Kotimme laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään. Poikkeamat käsittelemme kotimme viikko- ja kuukausipalaverissa, ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä. Käsitteilyaikataulussa huomioimme poikkeaman laadun - vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Tavoittemme on käsitellä poikkeamia viikoittain löytäen ratkaisuja korjaavaan toimintaan koko henkilöstön kanssa.

- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (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 palaverimuistioon.

Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.

- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme palaverissa tiimivastaavan ja johtajan aloitteesta.

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 ja tiedotetaan omaisille. 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 kautta viestit- toimintoa hyödyntäen. Tilanteen vaatiessa nopeaa tiedostusta ja ohjeita voidaan tietoa jakaa viestiryhmässä hoivakodin johtajan toimesta. Tarpeen mukaan raportoimme työntekijöille henkilökohtaisesti (esim. vuoronvaihtoraporteilla) sekä kotimme palaverissa, jotka dokumentoidaan N-asemalle.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote joko asukkaille tai kodin yhteiselle ilmoitustaululle. Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista, tai informoidaan heitä hoivakodilla vierailun aikana. 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. Hoivakodillamme toimii RAI-vastaava, joka avustaa ja kehittää yksikön RAI-osaamista, tiedon hyödyntämistä ja tuloksien seuraamista.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme 100% asukkaista on osallistuneet RAI-arviointiin. RAI-arvioinnin tekoon osallistuu moniammatillinen tiimi, ja päävastuu sen tekemisestä on omahoitajilla. RAI-vastaavamme seuraa, että arvioinnit on tehty ja tarkastelee arviointien laatua ja prosessia yhdessä tiimivastaavan ja johtajan kanssa - näin voimme kehittää osaamistamme.

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat tilanteen mukaan mm. MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, pituus GDS, FRAT, ja elämäntietolomake. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ovat osa arvioinnin tekemisessä. Tärkeässä roolissa on laadukas kirjaaminen ja asukkaan voinnin ja toimintakyvyn havainnointi - joka päivä.

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.

Yksikössämme on käytössä Attendon yleisen Hilikka-potilastietojärjestelmän rinnalla hyvinvointialueen LifeCare - järjestelmä, jonne toteutamme hoitosuunnitelman laatimisen ja päivittäiskirjaamisen. Päivittäiskirjaaminen tapahtuu hoitosuunnitelmaan luotujen toimintojen ja tavoitteiden kautta, ja tarkastelemme hoitosuunnitelmien ajantasaisuutta myös päivittäiskirjaamisen yhteydessä.

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

Asukas on mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Luomme hoitosuunnitelman hoivakodin yleisen mallin pohjalta, ja muutamme tarpeita, tavoitteita ja sisältöä asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaiseksi. 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. Hoivakodin henkilökunta, asukas ja läheinen voivat jakaa ajatuksiaan, toiveitaan ja tarpeitaan hoitopalavereissa, jotka järjestämme vähintään vuosittain. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista heidän toivomallaan tavalla.

### **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 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)?**

Arvostamme ja välitämme asukkaistamme, ja huomioimme heidän itsemääräämisoikeutensa osana hoitoa. Tarjoamme heille vaihtoehtoja vaikuttaa arkeensa ja tekemiseensä. Ympäri vuorokautisen palveluasumisyksikön asiakashuoneemme on ikääntyneen koti, jossa hän saa tarvitsemansa hoidon ja huolenpidon palveluasumisyksikön kodinomaisessa ympäristössä. Asiakkaillamme on oikeus elää haluamallaan tavalla sekä tehdä omat valintansa ja päättää päivittäisistä asioistaan itse. Ikä, sairaus tai ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuminen ei poista tai vähennä ikääntyneen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Käymme henkilökunnan välillä ja erityisesti ASKO-valmentajan tukemana keskustelua siitä, miten voimme toteuttaa parhaiten asukkaan laadukkaan hoivan, ja samalla huomioida parhaiten itsemääräämisoikeuden toteutumisen.

#### **- 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. Kohtaamisten kautta pyrimme kuulemaan asukkaan toiveet saamastaan palvelusta. Ensisijaisesti huomioimme aina asukkaamme, ikääntyneen edun.

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

Kysymme, kuuntelemme sekä kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät toiminnot (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntietolomakkeen, läheisten ja kohtaamisten kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea. Omahoitajalla on tärkeä rooli - hän tuntee ja tietää omahoidettavan asukkaansa mieltymyksiä ja toiveita, ja vie niitä muun henkilökunnan tietoon sekä osaksi hoitosuunnitelmaa.

#### **- Dementiaoireet:**

Muistisairauteen sairastuneen henkilön käytös saattaa muuttua ja kyky ilmaista itseään saattaa heikentyä. Jokaisella ihmisellä on itsemääräämisoikeus, ja itsemääräämisoikeus koskee myös muistisairasta henkilöä. Hyvä vuorovaikutus mahdollistaa sen, että muistisairaahan ihmisen oma tahto tulee kuulluksi, joko asukkaan tai läheisten kautta. Tuettu päätöksenteko auttaa muistisairasta tekemään omaan elämään liittyviä pieniä, arkisia päätöksiä. Tuettu päätöksenteko tarkoittaa sitä, että ihmiselle annetaan vaihtoehtoja, joista päättää

avoimen kysymyksen sijaan - ja näin voimme löytää arjessa pieniä, merkityksellisiä asioita arjessa. Kunnioitamme asukkaidemme aikaisempaa elämää, elämäntarinaa ja esimerkiksi ennakkoon tehtyä hoitotahtoa tai edunvalvontavaltuutusta.

#### **- Liikkuminen:**

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti arjessa. Yksikössämme työskentelee fysioterapeutti, joka opastaa ja auttaa asukkaita ja henkilökuntaa apuvälineiden käytössä. Pyrimme löytämään koulutuksen kautta myös osaamista lisää osallistumalla mm. kinestetikkakoulutuksiin. Kinestetikka on terveyden- ja sosiaalihuollossa käytössä oleva toimintamalli, jonka avulla terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaiset ja omaishoitajat voivat edistää tuen tarpeessa olevan henkilön omien voimavarojen ylläpitämistä ja edistämistä sekä oman tuki- ja liikuntaelämänsä terveyttä.

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin osaksi hoitosuunnitelmaa. Kohtaamisten kautta pyrimme päivittäin kunnioittamaan asukkaan toiveita ja itsemääräämisoikeutta - vaikka se muuttuisi päivien välillä!

#### **- Syöminen ja juominen:**

Tunnumme asukkaamme, ja välitämme heistä. Tiedämme voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet ravitsemuksen suhteen, ja ruokailutilanteessa huomioimme asukkaan elämäntilanteen, vireyden, perinteet ja asenteet. Kuulemme heidän ruokatoiveitaan, joita voimme viedä niitä valmistuskeittiölle tiedoksi. Omaishoitajat voivat myös toteuttaa asukkaiden toiveita yhdessä heidän kanssaan.

#### **- Sosiaalisuus:**

Kuulemme ja noudatamme toiveita, miten asukas toivoo esimerkiksi omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Kirjaamme asukkaan esittämiä toiveita ja ajatuksia osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa hyvän loppuelämän toteuttamiseksi, ja jaamme niitä henkilöstön tietoon.

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

Tahdomme oppia, mikä on asukkaallemme parasta. Emme tahdo aiheuttaa hänelle mielipahaa, ja pyrimme poistamaan ja välttämään mielipahaa aiheuttavia asioita osana mielekäästä arkea ja hyvää loppuelämää. Lisäämme arkeen mielihyvää tuottavia asioita - ja tahdomme kuulla niistä! Voimme huomioida mielihyvää tuottavia asioita esimerkiksi aktiviteetin järjestämisessä.

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

Tarjoamme asukkaille virikesuunnitelman mukaista toimintaa ja luomme aktiivista arkea. Ulkoilemme asukkaiden kanssa heidän toiveidensa mukaisesti.

#### **- Nukkuminen:**

Huomioimme asukkaan arjen kulun yksilöllisesti, mm. unirytmien ja yön aikaisen turvallisuuden osalta. Tarjoamme asukkaillemme turvaa ympäri vuorokauden.

#### **- Lääkehoito:**

Teemme lääkärin kanssa avointa yhteistyötä. 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 hänen tai läheisten toiveiden mukaan.

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

Tiedämme, kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko hän esim. jalkahoitajan tai kampaajan palveluita itselleen hoivakotiin. Avustamme omaisia tai asukasta edunvalvontaan liittyvissä asioissa, ja ohjaamme asukasta ja läheisiä asioinnissa ja palveluiden piiriin hakeutumisessa roolimme mukaisesti.

#### **- Kuolema:**

Pyrimme hyvään loppuelämään ja inhimilliseen, toiveet huomioivaan kuolemaan - mitä asukas ajattelee elämän loppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa. Yksikössämme työskentelee saattohoitovastaava. Kunnioitamme elämää, ja saattohoito on meillä ennen kaikkea oikeanlaista kohtaamista

ja tarpeiden sekä toiveiden herkkää kuulemista. Keskeisinä asioina on tunnistaa kuolevan ihmisen tarpeet, ja toteuttaa hyvää perushoitoa vähentäen kärsimystä aiheuttavia oireita ja toimintoja. Kohtaamisen merkitys korostuu niin asukkaan kuin läheisten kanssa kuoleman lähestyessä.

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

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

Käytämme rajoitustoimenpiteitä vain lääkärin kanssa määritellyn tarpeen ja tavoitteen mukaisesti. Toimimme Attendon ja hyvinvointialueen rajoitustoimenpideohjeen mukaisesti. Rajoitustoimenpideohjeistus on saatavilla N-aseamalla.

### **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:**

Hoivakodillamme käytössä seuraavat rajoittamistoimenpiteet: hygienihaalari, sängyn laitojen nosto ja haaravyö pyörätuolissa. Rajoittamistoimenpiteiden käytössä huomioimme aina myös asukkaan kokemuksen. Kuulemme ja toimimme asukkaiden toiveiden mukaan niin pitkään kun se on mahdollista. Tavoitteenamme on turvallinen arki. Tiedämme rajoitustoimenpidekäytännön ja sen taustalla vaikuttavat asiat - ja huomioimme myös asukkaan esittämän toiveen rajoitustoimenpiteen käytöstä (esim. yöaikainen laitojen nosto).

### **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 hoivakodilla tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon ja puhelimitse/sähköpostitse sekä www-sivujen palautekanavan kautta. Omaisille annetaan tietoon muuton yhteydessä tiimivastaavan ja johtajan yhteystiedot. Johtaja työskentelee pääsääntöisesti läsnäolevana hoivakodilla, ja on myös asukkaiden tavattavissa. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa (hoitokokoukset) 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 läheistenillassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 50 (24)

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 53 (15)

Attendo Ukko-Pekka sijoittui vuonna 2024 THL:n kerro palvelustasi -kyselyssä alueen 10 parhaan ympärivuorokautisen hoivan yksikön joukkoon.

#### **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:**

Muistutukset lähetetään Oma Hämeen kirjaamoon, josta ne välitetään eteenpäin: <https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>, PL 39, 13101 Hämeenlinna, 040 4803587. Kirjaamo palvelee arkisin klo 9-15 välisenä aikana.  
<https://omahame.fi/kirjaamo>

OmaHämeen hyvinvointialuejohtajana toimii Olli Naukkarinen. Ikäihmisten palveluiden toimialajohtaja on Jorma Haapanen.

##### **Attendo kodin esihenkilö:**

Marika Kuusisto, Hoivakodin johtaja: [marika.kuusisto@attendo.fi](mailto:marika.kuusisto@attendo.fi), p. 044 494 0910

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

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo, satu.loippo@omahame.fi  
Lisätietoa: <https://omahame.fi/sosiaaliasiavastaava>

Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu: 03 629 3210

Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediatekstejä) 040 629 6190

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.

Toimimme sen mukaan, mitä asukkaamme tahtovat ja tarvitsevat heidän etunsa mukaisesti - kokonaisvaltaisesti. Osallisuutta kokeva asukas tulee kuulluksi ja nähdyksi toivomallaan tavalla ja edistää itselleen tärkeitä asioita, jolloin meillä on mahdollisuus tarjota hyvää hoivaa. Vuoden 2024 lähdimme yhdessä tekemään Attendo Ukko-Pekan muutosmatkaa asukkaiden hyvän hoivan, aktiivisen ja inhimillisen arjen eteen.

Käytössämme on hoivapalveluiden laatu- ja vaikuttavuusmittaristo, jonka avulla voimme tehdä RAI-arviointitiedon perusteella vertailua muihin yksiköihin, puretua omaan tilanteeseemme ja seurata kehitystämme. Kuntouttavien aktiviteettien (hoitajan tuella/ohjauksessa toteutettu arjen toimintaa tai liikkumista edistävä harjoittelu) osalta olimme keväällä 2024 lukemassa 1.3 / 10 (koko maan keskiarvo 5.5). Kevään ja kesän aikana olemme päässeet luomaan muutosta, ja lukema on kääntynyt 2. tarkastelujaksolla vihdoin noususuuntaan (1.7). Laatu ja vaikuttavuusmittaristossa pystymme seuraamaan asukkaidemme aktiivisuutta, elämänlaatua ja hoidon ja hoivan laatua. Yleinen laatu- ja vaikuttavuusindeksimme oli 1-6 / 2024 eli vuoden 1. tarkastelujaksolla 5.3, ja noussut 2. tarkastelujaksolle 2024 indeksiin 5.6 !

Edistämme asukkaidemme fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä tarjoamalla laadukasta, moniammatillista hoivaa. Toimimme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattietiikan mukaisesti, jossa keskeisiä periaatteita ovat elämän ja ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo. Huomioimme työssämme ja toiminnassamme näyttöön perustuvat hoitokäytänteet, ja toimimme joka päivän asukkaan edun mukaisesti hänen terveyttään ja hyvinvointiaan edistäen.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä asukkaiden ilmoitustaululla. Kehitämme aktiviteetti-toimintoja asukkaiden toiveiden mukaan etsien parhaita käytänteitä aktiivisen arjen edistämiseksi. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Sitä ovat mm. askartelu ja maalaushetket, musiikin kuuntelu, tuolijumppat, leipominen, pelien pelaaminen ja erilaiset tapahtumat. Yksikössämme työskentelee virikevastaava. Lisäksi meillä käy vapaaehtoisia ulkoiluttajia sekä lukupiirin pitäjä.

Teemme yhteistyötä kunnan ja seurakunnan toimijoiden kanssa. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutusta sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun

toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

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

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

## **Ravitsemus**

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

Ukko-Pekassa on keskuskeittiö, joka valmistaa asukkaidemme ruuan. Toimimme Attendo Ukko-Pekan keittiön satelliittiyksikkönä.

Hoivakodillamme asukkaat ruokailevat joustavasti. Pääsääntöisesti ruoka-ajat ovat seuraavat: aamiainen klo 8, lounas klo 11:30, päiväkahvi klo 14, päivällinen klo 16 ja iltapala klo 19 alkaen. Aterioiden välillä ja yöllä tarjoamme välipaloja, jotta iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10h suositusta.

Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Välipalaa tarjoillaan pyydettyä tai hoitajan arvioinnin perusteella ravitsemustilan turvaamiseksi. Välipalana voidaan tarjota mm. hedelmiä, voileipää, maitotuotteita tai keksejä. Asukkaat voivat tuoda myös aina omia ruokiaan, joiden tarjolle laitossa ja ruokailussa henkilökunta avustaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin. Asukkaiden ravitsemustilan seurannassa hyödynnämme myös RAI-arviointitietoa.

Asukkaan ravitsemustilan heiketessä voimme ottaa käyttöön tehostetun ruokavalion.

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

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

16.8.2024 (Sensiossa)

### **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 8.9 (koko maan keskiarvo 8.4). Tulos ylittää kansallisen keskiarvon tuloksen. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa. Yksikössämme työskentelee myös 2 ravitsemusvastaavaa.

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. Yksikössämme toimii hygieniavastaavat.

### **Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 7.2.2024**

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava hoitaja (t), joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Yksikön N- asemalla on saatavilla runsaasti materiaalia osaamisen ja poikkeustilanteiden tueksi. Hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilö avustaa ja vierailee tarvittaessa hoivakodilla. Toimimme hyvinvointialueen ja terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen ohjeistusten mukaisesti mm. eristystoimenpiteiden osalta tartuntatautilanteessa.

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

Ukko-Pekassa työskentelee ostopalvelusiivoaja 5 tuntia arkipäivisin. Hän siivoaa viikoittain asukashuoneet tehtävänkuvansa lukujärjestyksen mukaisesti. Eritetahradesinfektiot ja päivittäinen huoneisiin liittyvä puhdistus (mm. ruokapöydän pyyhintä) on osa asukkaan päivittäistä palvelua osana hyvää hoivaa.

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

Ostopalvelusiivojaa siivoaa tilat lukujärjestyksen mukaisesti arkipäivisin. Välttämättömät, heti tehtävät puhdistustyöt (esim. eritteet, kaatumisvaaran aiheuttavat nesteet) kuuluvat jokaisen talon henkilökunnan vastuulle.

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

Yksikössä on oma pesutupa, jossa pestään asukkaiden pyykkiä. Koulutusmateriaalit löytyvät Attendon koulutusalueelta Valosta ([valo.attendo.fi](http://valo.attendo.fi)).

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

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palvelutuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALO:ssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon

käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

## **Infektioiden torjunta**

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

Humppila, Jokioinen, Forssa, Tammela, Ypäjä Puh. 050 5755436

### **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

Kotimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuhdeannostelijoita ja käsienpesupiste, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Huomioimme toiminnassa ja infektioiden torjunnassa hygieniayhdys henkilöiden ja hygieniahavainnointikäyntien kehityskohteet ja huomiot.

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.

Humppilan hammashoitola, kiireetön ajanvaraus p. 036 296 301

Suun terveydenhuollon kiireellinen ajanvaraus p. 036 296 300

Kiireellinen suun terveydenhuollon päivystys on arki-iltaisoin klo 15 - 21, viikonloppuisin - ja arkipyhänä klo 8 -21 Kanta-Hämeen keskussairaalan tiloissa. Ilta-, viikonloppu- ja arkipyhäpäivystykseen tulee aina varata aika puhelimitse!

Ajanvaraus puhelimitse arkena klo 15 - 21, viikonloppuisin ja arkipyhänä klo 8 - 9. Puhelimeen vastataan mahdollisuuksien mukaan koko päivystyksen ajan.

p. 040 620 5664

Lisätietoa: <https://omahame.fi/aikuisten-suun-terveydenhuolto>

### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa kotimme oma vastuulääkäri. Vastuulääkäripalvelun osoittaa meille tilaaja. Palveluntuottaja toimii tällä hetkellä Pihlajalinnassa. Vastuulääkäri, tai hänen sijaisensa, on saatavilla päivittäin konsultaatioihin. Suunnitellut etäkierrot toteutuvat kerran viikossa, ja lähikierrot hoivakodilla vähintään 3 kuukauden välein.

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Kiireellinen sairaanhoito ja konsultaatio toteutuu Pihlajalinnan lääkäripalveluiden kautta etänä. Tarvittaessa asukkaitamme auttaa hyvinvointialueen päivystyksen ja ensihoidon palvelut: 112, ikäihmisten liikkuva yksikkö Gerbiili, Forssan sairaalan kiirevastaanotto ja Kanta-Hämeen keskussairaalan päivystys. Lähin yliopistotasoinen keskussairaalapäivystys sijaitsee Tampereella - yliopistollinen keskussairaalapäivystys TAYS Acuta. Henkilökunnalla on erillinen ohje kiireellisen sairaanhoidon tarpeen varalle.

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Hoivakotimme on ikäihmisten loppuelämän koti. Kuolema on osa arkeamme, ja pyrimme varautumaan kuoleman varalle - joskus tiedämme sen lähestyvän, ja joskus se tapahtuu arvaamatta. Palliatiivinen ja saattohoito on osa arkeamme. Mikäli yksikössä tapahtuu odottamaton äkillinen kuolemantapaus, soitamme yleiseen hätänumeroon 112 saadaksemme lisäohjeita. Hoivakodin kanslian seinällä on kriisiviestinnän ohjeistus henkilökunnalle, joka auttaa soittamaan tilanteeseen apua.

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 kuukausittain ja sairauden vaatiessa mm. vitaalielintoimintoja tilaajan vaatimusten ja lääkärin määräysten mukaisesti. Hoidonrajaukset huomioiden otamme vuosittaiset verikokeet, ja seuraamme sairauksia ja oireita erilaisin hoivakodissa toteutettavien tutkimuksien. Näitä ovat esimerkiksi verenpaine, syke, saturaatio, lämpötila, verensokeri, pika-CRP, virtsan liuskatesti, pika-Hb, paino, pituus. Hoivakodissamme voidaan ottaa perusverikokeet ja bakteeriviljelyt, jotka toimitetaan analysoitavaksi hyvinvointialueelle Fimlabin laboratorioon.

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

Tiimivastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitaja. Viimeisin vastuu turvallisesta ja toteutuneesta terveyden- ja sairaanhoidosta hoivakodin asukkailla on hoivakodin johtajalla.

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

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

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

N-asemalla, lääkehuoneessa ja viranomaiskansiossa.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 30.4.2024

**Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Tiimivastaava-sairaanhoitaja Heidi Salminen, sairaanhoitaja Jaana Lehtinen

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Hoivakodilla on käytössä hyvinvointialueen potilastietojärjestelmä, joka edesauttaa tiedonkulkua eri toimijoiden välillä merkittävästi. Vuoden 2025 alusta potilastietojärjestelmä yhdistyy koko hyvinvointialueella, mikä edesauttaa toimintaa. Myös yksikön lääkäri käyttää samaa potilastietojärjestelmää.

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



## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

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

havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, ja kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Omavalvonta, vastuunkanto ja ennakoivat toimenpiteet päivittäisessä toiminnassa ovat isossa roolissa.

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

## Table

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	31.1.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	31.1.2024
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	31.1.2024
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	26.9.2022

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

Kodin hoitohenkilömitoitus on vuonna 2024 0,65 tt/asukas. Kodillamme on 30 ympärivuorokautista asukaspaikkaa.

Hoivakodin esihenkilö on Marika Kuusisto, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja

1 tiimivastaava sairaanhoitaja

1,3 sairaanhoitajaa

10 vakituista lähihoitajaa

1 hoiva-avustaja

0,5 fysioterapeuttia

9 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa

0,6 sosionomiopiskelijaa

keikkalaisina sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia. Hoivahenkilöstölle tukityötehtäviä voi tulla asukkaita avustavissa tehtävissä vanhuspävelulain mukaisesti.

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Arkisin hoivakodilla työskentelee

Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)

Sairaanhoitaja - tiiminvetäjä klo 8-16 (välitönohoitotyö 0,7 työajasta ja 0,3 hallintoa)

Sairaanhoitaja klo 7-15 (välitönohoitotyö)

Fysioterapeutti 2 päivää viikossa (välitönohoitotyö)

Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15 (välitönohitoityö)  
Hoitajia 4 - 5 klo 7– 15 (välitönohitoityö)  
Hoitoapulainen klo 9 –17 (välillinen hoitoityö)

Hoitajia 4-5 klo 13–21 (välitönohitoityö)  
Lääkevastuullinen hoitaja klo 13–21 (välitönohitoityö)

Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohitoityö)

Ja viikonloppuisin

Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–14.15 (välitönohitoityö)  
Hoitajia 4 - 5 klo 7– 14 (välitönohitoityö)  
Hoitoapulainen klo 9 –17 (välillinen hoitoityö)

Hoitajia 4-5 klo 14–21 (välitönohitoityö)  
Lääkevastuullinen hoitaja klo 14–21 (välitönohitoityö)

Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohitoityö)

### **Mitä 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 asukkailla 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 pääsääntöisesti kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle, ja esimiehen ollessa pois työstä vuorossa oleva henkilöstö vastaa talon toiminnasta ja sijaisjärjestelyistä hoivakodin ohjeistusten mukaisesti.

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

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

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

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville. Työyhteisön tuki, ja työntekijän oma motivaatio oppia ja halu kehittyä kielitaidossa on avainasemassa. Käytössämme ovat mm. kielitestaukset, sanastokurssit ja suomen kielen lisäopetus. Opiskelijoilla myös työpaikkaohjaajan tuki kielen oppimisessa ja arvioinnissa on isossa osassa.

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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 kehittämismuutokset. 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

Hoivakotimme alakerrassa sijaitsee 30 ympärivuorokautista hoivan asukashuonetta. Pieni pesutupamme, siivoushuoneemme ja välinehuoltotila, henkilökunnan pukuhuone ja toimisto, johtajan huone, keskuskeittiön tilat, sauna ja lääkehuone sijaitsevat alakerrassa. Alakerrassa on asukkaidemme käytössä olevat yhteiset tilat ja ryhmäkotikeittiö, sekä pääsy aidatulle takapihallemme. Asukashuoneet ovat kooltaan 20,5 - 22,6 neliometriä.

Yläkerrassa on 14 asuntoa, joissa kahdeksassa (8) on tällä hetkellä kotihoidon turvin asuvia asukkaita. Yläkerrassa sijaitsee tupakointiparveke, tv-aula, saunatilat, ryhmäkotikeittiö ja ulkoiluparveke.

Jokaisessa asunnossa on oma wc-suihkutila, sekä lisäksi yläkerran asunnoissa keittiönurkkaus. 8 yläkerran asunnossa on lisäksi erillinen makuu-alkovi.

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

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

## **Teknologiset ratkaisut**

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

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto sekä tallentava kulunvalvontakamera lääkahuoneessa. Tallentavasta kamerasta on tehty rekisteriseloste. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot sekä ovikamera henkilökunnan toimistotilaan. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten. Yläkerran asukkailla on käytössään ulko-oven kulkutunnisteet klo 7-21 väliselle ajalle, joka mahdollistaa heidän kulkemisen kotinsa ulkopuolelle itsenäisesti.

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

Asukkaillamme on käytössä 9solutions-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään tai kaularannekkeessa hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turva-laitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuoltoin, sekä etävalvonnalla. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa. Palveluntuottajalta on saatavilla asukkaan tarpeen mukaan myös erillisiä turvaratkaisuja, kuten liike- ja ovihälyttimiä. Hoitajakutsujärjestelmä hälyttää, mikäli asukas poistuu ryhmäkotitiloista ulkoaulaan.

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

9Solutions

24/7 Asiakastuki: +358 20 7529055

support@9solutions.fi

Vaihde: +358 20 7529050

## **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 lääkitseiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseisistä laitteista annetussa laissa.

Terveystenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitseisistä 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 lääkitseisistä laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt.

Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Tarvittaessa hoivakodin henkilökunta auttaa myös omakustanneapuvälinehankinnoissa.

Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti keskitetyt laitehuollon

kautta. Terveysthuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta on laitevastaavalla ja hoivakodin johtajalla.

### **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**

Marika Kuusisto, p. 044 494 0910

Päivi Ekholm, p. 044 494 0912

### **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 Attendon vaatimusten mukaisesti. Lisäksi käytössämme on hyvinvointialueen potilastietojärjestelmä Lifecare.

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

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

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

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

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

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

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

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



Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

**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	Virikkeellinen arki	virikevuoro	kesään 2024	hoivakodin johtaja, koko henkilöstö	Kerro Palvelustasi THL:n kyselyssä sijoitumme alueen parhaimmista. Asukkaat pääsääntöisesti tyytyväisiä hoivaan. Asukkaat askokouksissa ja ajankohtaisten asioiden tiedottamisessa haasteita.  Virikevuoro ja virikevastaavat saaneet arkeen mahtavia toimintoja ja puuhia. Hoivan mitoitut uslasku tuo haasteita ensivuodelle.	

LÄHEIS-KOKEMUS	Läheisyhteistyön parantaminen	läheiskirjeet omahoitajamalli	2024	hoivakodin johtaja	läheistyytyväisyyden NPS +23 kevään tyytyväisyyskyselyssä. tiedon kulku parantunut, omahoitajamalli hakee vielä rooliaan arjessa
HENKILÖ-STÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	2024 perusasioiden saaminen kuntoon (mm. yksikön siisteys), yhteen hiileen puhaltaminen, viriketoiminnan kehittäminen ja läheisyhteistyön parantaminen	100 % vastuun kanto tyhytoiminta kehityskeskustelut ja palaverikäytänteet Palautteen anto ja puuttuminen	koko vuosi 2024	hoivakodin johtaja, koko henkilöstö	Yksikön työilmapiiri lähtenyt paranemaan. 100% vastuu koulutus joulukuussa, ja työsuojelupääläikön mahdollinen vierailu loppuvuodesta. Henkilöstötyytyväisyys parantunut.

## 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):

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Lääkehoito	2	3	4	Lääkehoito suunnitelma	2024	Hoivakodin johtaja, s	Lääkehoidon	

<p>Asukkaan lääkelista epäselvä, lääkejakovirhe, virhemääräyksessä / tiedonkulussa, kirjaamisen puutteellisuus, väärä säilytystapa, väärä antotapa, ohjeita ei noudateta, yksikön siivoustaso huono ja esimerkiksi lääkehuoneen viikoittainen siivous ei ole toteutunut</p>				<p>an päivittäminen, toimintamallien kertaus, turvallisen lääkehoidon koulutus</p>		<p>airaanhoitaja, tiimivastaava</p>	<p>prosessi parantunut huomattavasti vuoden aikana. Poikkeamia vähän. Lääkehoitosuunnitelma päivitetty uudelle pohjalle. Lääkeluvat kunnossa.</p>	
<p>Väkivalta- ja uhkatilanteet</p> <p>Asukkaiden väliset vaaratilanteet.</p> <p>Omaisten ja ulkopuolisten toiminnasta johtuvat uhkatilanteet. Hoitoon liittyvät vaaratilanteet poikkeuksellisen käytöksen takia</p>	2	2	3	<p>Ennakointi, riskin tunnistaminen. Läheisyhteistyö vierailujen aikana.</p> <p>Poikkealomakkeiden täyttö ja käsittely Attendon ohjeen mukaan</p> <p>Vaaratilanteisiin puuttuminen ja niistä raportointi</p> <p>Lääkäriyhteistyön kehittäminen ja ennako</p>	2024	<p>Hoivakodin johtaja, koko henkilöstö</p>	<p>Läheisyhteistyö koheutunut, luottamus lisääntynyt.</p> <p>Poikkeamakäytännötoimii</p> <p>Ennakointi, kaatumisia ollut paljon. Läheistytyväisyys nousut keväällä NPS +23</p>	

				nti, lääkärin aj antasainen tieto voinnista ja oireista				
Tiedonkulk u  Yksikön sisäinen tai yhteisty öorganisa atioiden kanssa pu utteellinen viestintä. Tietoa ei ole saatavilla tai se on vi rheellistä. Kirjaamine n ei ole toteutunut asianmuka isesti. Tietoturva ajoittain va arantuu.  KV-työntek ijät	2	2	2	Kirjaamisk oulutus, ho itokertomu ksen yhten äistäminen  Raportointi käytänteet osana ETT- tavoitteita  tietoturva- asioiden k ertaamine n, GPDR s uoritukset.  Tuki Kv-ty öntekijöide n perehdyt ykseen  Lääkäripal veluiden ja muiden sidosryhmi en kanssa yhtiestyön parantumi nen	2024	koko henkilöstö	Kirjaamisk oulutukset hyvässä mallissa, h oitokertom uspohjat y htenäistett y.  ETT – tavoitteet tuoneet ra portoinnin osaksi arkea  GPDR suo ritukset kunnossa  Kv-työntek ijöiden per ehdytykse ne ja kielitaidon kehityksee n saatu työ välineitä  Lääkäriyht eistyö para ntunut uuden om alälääkärima llin myötä	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaara- tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimen- pide ja kustan- nusarvio	Aikataulu	Vastuu- henkilö	VÄLI- ARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edel- lisen vuo- den kehiti-
-------------------------------	---	---	---	---	-----------	--------------------	-------------------------	---

								tämis- suunnitel- ma)
<p>Psykososi- aalinen kuormitus</p> <p>Epäasiallin- en kohtelu ja työnkuvi- en sekä te- htävänjaon epäselvyy- s</p>	mahdolline n	haitallinen	3	<p>työilmapiiri- n kehittämi- styön jatka- minen</p> <p>tehtävänku- vien kirjaa- minen yhte- istyössä h- enkilöstön kanssa</p> <p>osaamisen johtaminen</p>	12 / 2024	koko henki- löstö, tiimi vastaava ja johtaja	<p>työilmapiiri lähtenyt pa- rantumaan .</p> <p>Yksikössä kaihertavia asioita päästy nos- tamaan ke- skusteluun .</p> <p>Työntekij- öiden tyyty- väisyys NPS kevääällä noussut + 28.</p>	
<p>Fyysinen k- uormittumi- nen</p>	mahdolline n	vakava	3	<p>Fysioterap- eutin kanssa tehtävä yhteistyö, ergonomia koulutus, k- inestetiikk- akoulutus, apuvälinei- den oikea käyttö</p>	syksy 2024	<p>fysioterape- utti, hoivak- odin johtaja</p> <p>Henkilöstö</p>	<p>Yksikössä työskentel- ee nyt fysi- oterapeutti henkilöstö tukena, er- gonomiako- ulutuksia päästy pitämään. Kinestetii- kakoulutus ta jouluna 2024. Apu- välineitä hankittu he- nkilökunna- n työn tueksi myös yksikölle</p>	
<p>Tapaturma- n vaara</p> <p>Kylmän ja kuuman käsittelu k- eittiötyössä , liukastu- minen</p>	mahdolline n	haitallinen	4	<p>Ennakoiva- t toimenpit- eet ja riskin tunni- staminen, 100% vastuun kanto vaar- atilanteisii- n puuttumi- sessa</p> <p>Liukuestei- den hankinta ta- lvikaudelle , pitkien pa-</p>	Heti	Hoivakodi- n johtaja	<p>Patalaput- ja liukuest- eet hankittu. 1 Kaatumisp- oikkeama- keittiöllä h- enkilöstöll- ä - keittiöty- öskentelyn riskit vaativat vielä huomiota.</p>	

				talappujen hankinta,				
--	--	--	--	-------------------------	--	--	--	--

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	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	Kysely käynnissä
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	53	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	Kysely käynnissä
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	4,5 RAI-kysymysten tulkinassa ollut selviä haasteita. Kansallisesti olemme runsaasti keskiarvon alapuolella. Tunnistetaan RAI-tiedon haasteet.	4,9 Rai-vastaava aloittanut tehtävänkuvansa mukaisen toiminnan. Harrasteisiin osallistuminen vähäistä, ja tämä huomioitu yksikön arjessa jakamalla viriketoimintaa myös asukkaiden huoneisiin ja tasapainottamalla asukkaiden välillä virikkeiden määrää. Vähäinen masentuneisuus runsaasti yli kansallisen keskiarvon.	5,5 Arvo nousussuuntainen, ja osallisuus noussut myös kansallisen keskiarvon yläpuolelle. Tunnistettuja haasteita RAI-kysymyksissä päästy korjaamaan, ja löydetty arjen kehityskohteita ja asioita, jotka vaativat huomiotamme.	-
<b>Sisäinen auditointi</b>	2 x vuodessa	10.6.2024 sisäinen auditointi		11.9.2024 Ulkoinen auditointi	
<b>Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehity-</b>		Kaikki kunnossa 80 % Kehityskohde 14% Poikkeama 6%	Poikkeamat korjattu: Varattu ensiapukoulutusta	Poikkeama 17 % Kehityskohde 16 % Kaikki kunnossa 68 %	



<b>skohde, %</b> <b>- Poikkeama, %</b> <b>- Vakava poikkeama, %</b>		Auditoinnin edetessä laitettu viranomaiskansiot selkeämmäksi	Rai-Kehitystyötä Lääkelupien kokoaminen lisäosoiden osalta kuntoon	Auditoijan arvio: Yksikössä hienosti asioita kunnossa. Selkeää edistymistä havaittavissa viimeauditointeihin tarkastellen. Esihenkilöstä jää hyvä positiivinen kuva.	
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		2 Poikkeamaa, lääkkeen jakovirhe ja tiedonkulun poikkeama. Asiat käsitelty tiimipalaverissa, apteekkipalvelut vaihtuneet.	5 poikkeamaa, juteltu poikkeaman tekoprosessista ja kehitetty tiimipalaverissa lääkehoidon kokonaisuutta ja toimintaa yhdessä. Kipulaastarien vaihtopäivä noussut useammassa poikkeamassa.	2 poikkeamaa, väärä lääke ja lääkkeen jakovirhe	
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>	Käytössä Lifecaren hoitokertomus. Hoitokertomusten sisältö eroaa toisistaan, ja ei ole sisällöltään vaatimusten mukaista	Hoitosuunnitelmiin tekojen ohjeistusta ja kirjalliskoulutusta	uudet hoitosuunnitelmapohjat otettu käyttöön. Kirjaamiskoulutukset edenneet.	

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

**Paikka ja päiväys**

30.10.2024

**Allekirjoitus**

Marika Kuusisto