



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



**Attendo**  
♥◎+

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Oy

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Kirkkonummi

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Valkeala

**Katuosoite** Hvittorpintie 8

**Postinumero** 02430

**Postitoimipaikka** Masala

**Esihenkilö** Veera Hakala

**Puhelin** 044 494 0232

**Sähköposti** veera.hakala@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

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

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen; mielenterveyskuntoutujat; 16 asiakaspaikkaa

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

31.10.2019

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

## Ostopalvelujen tuottajat

Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy  
Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

Kiinteistöhuolto: Coor Managment service Oy  
Vaihtomatot: Lindström Oy  
Jätehuolto: HSY ja L&T  
Turvapalvelut: Securitas Oy  
Apteekkipalvelut: Kirkkonummen 1.apteekki/Masalan sivuapteekki  
Ateriapalvelut: Attendo Olarinpuisto, keskuskeittiö  
Työterveyshuolto: Terveystalo Kirkkonummi

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

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

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoita ja kehittää Attendon hankintoja keskitetysti. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja sopimusneuvotteluja. Yhtiötason keskitettyjen hankintojen osalta 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 palaveroin ostopalveluiden tuottajien kanssa, jolloin yhteistyötä voidaan kehittää edelleen sekä sovittuja vaatimuksia ja laatukriteerejä voidaan tarkentaa

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Veera Hakala, p. 044 494 0232, veera.hakala@attendo.fi

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

#### **Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?**

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

**Laadittu pvm.** 15.3.2024

**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  
VO+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

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

Attendo Valkeala on päihteetöntä asumista tarjoava 16-paikkainen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö mielenterveyskuntoutujille. Kaikki yli 18 –vuotiaat kuntoutujat ovat tervetulleita asukkaiksi. Pääsääntöisesti Valkealassa asuu työikäisiä mielenterveyskuntoutujia, kuntoutujan päihderiippuvuuden sairaus ei ole este asumiselle. Yksikkö toimii yksikerroksisessa esteettömässä rakennuksessa, asunnot ovat kooltaan 20m<sup>2</sup>. Yksikössämme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa motivoidaan, kannustetaan ja ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakeutumaan harrastuksiin ja päivätoimintaan, sekä hoitamaan ihmissuhteita ja arkiaskareita.

Asuminen Valkealassa on yhteisöllistä ja toimintamme ydin on toipumisorientaatio. Yksikkömme asukkaat kohdataan päivittäin arvostavasti, toiminnassamme näkyy aito välittäminen. Organisaation visio "vahvistamassa ihmistä" tarkoittaa meille kuntoutujan tukemista oman elämänsä päähenkilöksi, jolloin ihminen on itse oman elämänsä aktiivinen toimija ja päätöksen tekijä. Yksikössämme jokainen tulee kuulluksi ja kaikilla on mahdollisuus osallistua. Kuntoutujan toipumisprosessia tuetaan siten, että hän voi kokea olonsa turvallisiksi kulkieksaan kohti omannäköistä itsenäisempää elämää. Työskentelyssä osallistamme asukasta oman hoitonsa suunnitteluun ja tavoitteet kuntoutumiselle asettaa asukas itse. Kun kuntoutuja itse on osallisena tavoitteidensa asettamisessa, on hänen helpompi sitoutua ja motivoitua työskentelemään kohti tavoitteitaan. Tällöin myös tavoitteiden saavuttamisella on kuntoutujalle suurempi merkitys, ja onnistumisen kokemukset luovat kuntoutujalle uskoa omiin taitoihinsa ja kykyihinsä. Onnistumisen kokemukset vahvistavat kuntoutujan identiteettiä, luo uskoa omiin voimavaroihin ja elämälle löytyy tärkeää sisältöä. Meillä keskiössä ei ole asukkaan diagnoosit, eikä ohjaajat asetu asukkaan yläpuolelle kertomaan, miten asukkaan kuntoutuminen tulisi suunnitella ja toteuttaa. Yksikössämme keskitytään siihen, että kuntoutuja kokee

elämänsä mielekkääksi, merkitykselliseksi ja toiveikkaaksi, hän saa osallisuuden kokemuksia ja kokee olevansa tärkeä osa yhteiskuntaa, oli diagnoosi hänellä mikä tahansa. Olemme ohjaajina asukkaiden yksilöllisen kuntoutumisprosessin suunnan näyttäjiä ja tukijoita.

Toiminta Valkealassa on tavoitteellista ja se pohjautuu yksilöllisiin asiakaskohtaisiin toteuttamissuunnitelmiin, joka laaditaan yhden kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta, suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmä Hiikkaan. Asiakaskohtaisen toteuttamisen tavoitteet asettaa asukas itse, näin asukas saadaan parhaiten sitoutumaan suunnitelman tavoitteisiin. Omaohjaaja tukee asukasta tavoitteiden laadinnassa ja niissä voidaan hyödyntää myös moniammatillista yhteistyötä, sekä läheisyhteistyötä kuntoutujan tämän salliessa. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa mutta vähintään 2x/v. Myös RAI -arvioinnit tukevat edeltävästi tehtynä toteuttamissuunnitelmien laadintaa. Kuntoutujan edistymistä seurataan aktiivisesti ja puolivuositain, sekä tarvittaessa tilannetta päivitetään myös kunnan viranomaisten kanssa verkostopalaverissa.

Valkeala toimii yhteisöllisyyden periaatteella, meillä jokaisen yksityisyyttä ja yksilöllisyyttä kunnioitetaan, mutta ketään ei jätetä yksin. Yhteisössä pyritään toimintaan jossa asukkaat toimivat yhdessä yhteisön hyväksi ja tukevat myös toinen toisiaan arjessa. Yhteisöllisyyteen sitoutuminen aloitetaan jo siinä vaiheessa, kun asukas tulee ensimmäistä kertaa tutustumaan Valkealaan, toimintaperiaatteet esitellään ja haastatellessa pyritään kartoittamaan kuntoutujan kykyä sitoutua yhteisön pelisääntöihin. Yhteisö on asukkaan koti ja kotonahan jokaisen on kannettava kortensa kehoon, siksi kaikki yhteisön jäsenet osallistuvat arjen askareisiin, omien voimavarojensa mukaan. Arkiaskareita yksikössä ovat esim. keittiötyöt sekä lemmikkien hoito, yksikössä asustaa 2 lemmikkipupua. Näiden askareiden hoitoon asukkaat saavat ohjausta, kukin oman tarpeensa mukaisesti. Ohjauksessa ja työn suunnittelussa huomioidaan asukkaan toimintakyky ja tavoitteet. Näin jokaisella asukkaalla on merkityksellistä tekemistä, sekä hän voi kokea olevansa hyödyllinen yhteisön jäsen.

Yksikössä järjestetään erilaisia retkiä, ryhmiä ja toimintoja tukemaan asukkaiden kuntoutumista, sekä osallisuutta. Kaikki toiminnot suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa, heidän mieltymysten ja toiveiden pohjalta ja heitä kannustetaan osallistumaan toimintaan. Toiminnan on tarkoitus mahdollistaa kaikille asukkaille mielekästä tekemistä arkeen. Yksikössä nautitaan myös yhdessä tekemisestä, mm. leffaillat, bingo ja karaoke ovat olleet asukkaiden suosiossa jo pitkään ja kesällä sekä pitkälle syksyyn Mökky -peli vie ehdottoman voiton asukkaiden keskuudessa. Kuntoutujia kannustetaan myös menemään ja osallistumaan mahdollisimman paljon talon ulkopuoliseen toimintaan.

Yksikössä on myös mahdollisuus osallistua pienimuotoiseen työtoimintaan, siivoustyön merkeissä. Yksikön työtoiminnan tarkoitus on harjoittaa sitoutumista ja säännöllisyyttä, työtoiminnasta maksetaan työosuusrahaa kuntoutujalle.

### **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 asiakkaan, 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 asiakkaitamme elämään omannäköistä, täyttä elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

Valkealassa osaaminen näkyy erityisesti ennakoituna, mahdollisiin riskitilanteisiin pyritään valmistautumaan jo ennakoita hyvin ja tilanteita pyritään lukemaan siten, että riskitilanteilta pystyttäisiin välttymään. Ennakointia tukee esim. kouluttautuminen, asukkaan voinnin muutoksien havainnointi ja siitä raportointi työryhmässä aktiivisesti, sekä hoitotahojen kontaktointi ajoissa. Kouluttautuminen on meille tärkeää ja se lisää osaamista ja ammattitaitoa myös ennakkoinnin osalta. Henkilökuntamme on innokkaasti mukana erilaisissa koulutuksissa esim. NEPSY, DKT, NADA, toipumisorientaatio sekä mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto. Voimme olla aidosti ylpeitä työryhmämme osaamisesta ja halusta kehittyä. Työryhmällämme on myös säännöllinen työnohjaus, joka kehittää henkilöstön ongelmien ratkaisukykyä ja ylläpitää hyvää työilmapiiriä. Lisäksi säännölliset tiimikokoukset, omaohjaajapari- ja one to one -keskustelut tukevat osaamista ja yhteisten pelisääntöjen noudattamista.

Olemme työryhmänä sitoutuneita hyvän työilmapiirin luomiseen ja ylläpitämiseen, sillä se vaikuttaa suoraan asukkaiden hyvinvointiin. Sitoutumisemme näkyy myös tiiviissä tiimityöskentelyssä ja yhteisten pelisääntöjen noudattamisena, toimimme toisiamme kohtaan kollegiaalisesti. Olemme yhdessä sitoutuneet olemaan asukkaille läsnä ja toimintaan, joka edesauttaa asukkaiden kuntoutumista. Toimimme asukkaiden luottamuksen arvoisesti rinnalla kulkijoina ja suunnan näyttäjinä. Sitoudumme asukkaidemme hyvinvoinnin tukemiseen myös silloin, kun asukkaan voimavarat vaihtelevat.

Välitämme aidosti asukkaistamme ja työkavereistamme. Välittäminen näkyy puuttumisen kulttuurina, sekä asukkaiden keskinäisissä väleissä, että henkilökunnan hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Otamme vastuamme työstämme vakavasti ja sitoudumme arvojemme mukaiseen työskentelyyn, tuemme ja kannustamme toinen toisiamme työn tekemisessä sekä asukkaita kuntoutumisessa. Yksikössämme ja työyhteisössämme kunnioitamme erilaisuutta, kohtelemme toisiamme ja asukkaitamme arvostavasti ja oikeudenmukaisesti. Luomme toiminnallamme turvallisen asumisyhteisön ja työpaikan. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta kaikessa päätöksenteossa.

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 asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

Kodillamme toimii asiakaskokemusvastaavana ASKO-valmentaja Inari Valavuori, jonka johdolla yksikössämme on käyty vuosittain ASKO keskusteluita vaihtuvien teemojen. ASKO-valmentajia koulutetaan organisaation toimesta kohtaamisten, asiakaskokemusten ja 100% vastuun teemoilla. Yksikön ASKO-keskustelut pyritään pitämään kuukausikokousten yhteydessä. Vuoden 2024 ensimmäisen kvartaalin ASKO teema oli asiakas-, henkilöstö- ja läheistytyväisyyskyselyt joiden tulokset käytiin tuolloin henkilöstön kanssa läpi ja sovittiin yksikön kehittämissuunnitelma vuodelle 2024, jokaiselle osa-alueelle. Toukokuussa keskustelun teemana oli itsemääräämisoikeus ja sen merkitys, asukkaiden näköinen arki ja yhteisön turvallisen ilmapiirin ylläpito, sekä läheisten kohtaaminen. Syyskuussa käsiteltiin onnistumisia, niitä pieniäkin

arjen asioita ja niiden tärkeyttä, niin asukkaiden kanssa toimiessa kuin omassa työssäkin. Vuoden viimeinen ASKO-keskustelu käydään isossa tiimikokouksessa joulukuussa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

#### Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään asiakastytytyväisyyttä 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 asiakkaan 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 **eettinen ja lakisääteinen vastuu** tarkkailla turvallisuutta ja laatua työyhteisössämme ja kertoa esihenkilölle, jos jokin huoli herää. Ilman riskien tunnistamista ja hallintaa emme voi varmistaa asiakkaiden 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
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen
- Poikkeamailmoitukset

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- 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. Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

Asiakasturvallisuus- 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:** 15.03.2024

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 05.03.2024

## Ilmoitusvelvollisuus

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

### Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

1. Kun huomaat asiakasta 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 asiakasturvallisuuteen 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, laitton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

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

#### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Jokainen kotimme työntekijä on velvollinen raportoimaan poikkeamasta, mikäli sellaisen havaitsee. Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. IMS-järjestelmään on kaikilla yksikön työntekijöillä tunnukset, rapotti tulee tehdä mahdollisimman pian kun poikkeama havaitaan. Ohjeet poikkeaminen tekemiseen löytyy IMS-järjestelmästä, ohjeistus käydään läpi aina myös uusien työntekijöiden kanssa osana

perehdytystä.

Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain henkilökunnan kuukausipalaverissa, ja ne kirjataan kuukausipalaverimuistioon. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Esihenkilö vastaa siitä, että poikkeamat käsitellään asianmukaisesti ja korjaavat toimenpiteet käynnistetään.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti –tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäisseurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

### **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?**

Poikkeamien korjaavat toimenpiteet käsittelemme kuukausipalaverissa ja näistä kirjataan muistio, jokainen henkilökunnan jäsen on veloitettu lukemaan palaverimuistio, näin kaikki työntekijät, myös harvemmin käyvät sijaiset saavat tiedon korjaavista toimenpiteistä.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai yhteisökokouksessa ja/tai jakamalla erillinen tiedote.

Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta kotimme. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kuukauden kuluessa (huomioiden tilaajan vaateet) yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, läheisen (mikäli asiakas niin haluaa), laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteumista sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Kuntoutumisen edistymistä arvioidaan lisäksi kuukausittain Hilkkään tehtävillä kuukausiyhteenvedoilla, jonka tekeminen on omaohjaajan vastuulla. Kuukausittaisissa yhteenvetokirjauksissa huomioidaan asiakkaan oma näkemys keskustelemalla hänen kanssaan.

**Kotimme asiakkaista RAI-arviointiin on osallistuneet** 100%

**Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen** 100%

Käytämme asukkaan toimintakyvyn arvioinnin tukena RAI-mittaria, lisäksi voidaan käyttää esim. seuraavia mittareita: MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), AUDIT tai muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Toimintakykyä arvioidessa asukkaan haastattelu ja arjen toiminnan havainnointi, sekä asukkaan antaessa luvan läheisten haastattelu, ovat tärkeässä asemassa.

Asukkaiden yksilöllisen tarpeen mukaan, voidaan erilaisten moniammatillisten toimijoiden kanssa tehdä suunnitelmia osaksi tukemaan kuntoutumista, esim. fysioterapeutti.

**Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?**

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, tilaajan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri.

**Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Jokaisen kotimme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, sillä ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asukkaan nimetty omaohjaa-japari. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien

asukkaiden toteuttamissuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa. Kuukausittain jokaisen asukkaan kanssa laaditaan kuukausiyhteenveto, jossa arvioidaan yhdessä kuntoutujan kanssa, miten kuukausi on sujunut, peilaten toteuttamissuunnitelman tavoiteisiin. Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden 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)?**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaajapari, joiden tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja hänen luvallansa omaisen/läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä.

Attendo Valkealassa ohjaajat kunnioittavat asukkaan itsemääräämisoikeutta, sekä kannustavat asukkaita päivittäin itsenäiseen toimintaan ja päätöksentekoon. Asukkaiden hyvä kohtelu varmistetaan toimimalla organisaation arvojen ja eettisten toimintaperiaatteiden mukaisesti. Asukkaan toteuttamissuunnitelmat tehdään yhteistyössä asukkaan kanssa, tavoitteet suunnitelmaan asettaa asukas itse, suunnitelmaan ei kirjata mitään mitä asukas itse sinne ei halua. Asukaskohtaista toteuttamissuunnitelmaa laatiessa tuetaan asukasta voimavarojen tunnistamisessa, jotta suunnitelma toteutuu asukkaan yksilölliset voimavarat ja vahvuudet huomioiden. Asiakasta kannustetaan ohjautumaan myös yksikön ulkopuolisiin toimintoihin, kuten harrastuksiin ja päivä- tai työtoimintaan, tarvittaessa heitä tuetaan harrastuksen etsimisessä. Tarvittaessa asukasta tuetaan myös liikkumisessa talon ulkopuolella, esimerkiksi yhdessä opettelemalla julkisten kulkuvälineiden käyttöä yhdessä asukkaan kanssa. Asiakas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajan käytöstään ja asiakkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan suhtautuen asiakkaan omiin toiveisiin positiivisesti ja kannustaen. Osana toteuttamissuunnitelman tekoa on tärkeää keskustella auki myös ne tilanteet, joissa on vaarana itsemääräämisoikeuden kääntyminen itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa kuntoutusta/hoittoa.

Kunnioitamme asukkaan yksityisyyttä, emmekä luovuta tietoja asukkaasta edes omaisille ilman asukkaan lupaa. Jokaisen asukkaan kanssa laaditaan kirjallinen sopimus näistä asioista, tämä tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Asukkaita kannustetaan talon ulkopuoliseen toimintaan ja heitä tuetaan harrastuksen etsimisessä. Tarvittaessa asukasta tuetaan myös liikkumisessa talon ulkopuolella, esimerkiksi yhdessä opettelemalla julkisten kulkuvälineiden käyttöä yhdessä asukkaan kanssa.

Yksikön toimintaa kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta. Palautteita kerätään organisaation toimesta kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyiden avulla, kyselyiden tulokset käydään tiimissä ja yhteisössä läpi ja yksi osa-alue tyytyväisyyskyselyistä nostetaan vuosittain yksikön kehittämissuunnitelmaan. Tällä tavalla asukkaiden tyytyväisyyskyselyt saadaan oikeasti osaksi toiminnan kehittämistä. Asukkailla on myös päivittäin mahdollista antaa palautetta sekä suullisesti henkilökunnalle arjen kohtaamisissa, että kirjallisesti nimettömänä palautelaatikkoon.

Asukkaille järjestetään kerran viikossa yhteisökokous, jossa jokaisen mielipidettä kuunnellaan ja niissä suunnitellaan myös yksikön retkiä ja toimintoja yhdessä asukkaiden kanssa, viikko-ohjelmaan nostetaan toimintoja asukkaiden toiveiden pohjalta. Yhteisökokouksessa tiedotetaan asukkaita myös yleisistä yksikön asioista. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus myös keskustella asioista ja tuoda ajatuksia sekä ideoita esille omaohjaajien kanssa keskustellen. Näin mahdollistamme kaikille asukkaille kuulluksi tulemisen, sekä yksilöllisen kohtaamisen.

Asukkaiden kanssa järjestetään omaohjaaja hetkiä viikoittain, jonka sisällöstä päättää asukas itse. Omaohjaaja hetket suunnitellaan asukkaan kanssa yhdessä etukäteen, ne voivat asukkaan mieltymyksen mukaisia arjen hetkiä esim. kahvilassa käynti, arkiaskareiden lomassa tapahtuva kohtaamisia. Omaohjaajahetkien yhteydessä asukkaalla on myös mahdollista tehdä itsestään osallistava kirjaus asiastietojärjestelmään. Yksikössä on myös aloitettu viemään osallistavaa kirjausta enemmän osaksi arkea, tämä tukee asukkaan osallisuutta omaan hoitoonsa.

Yksikössä toimii vuonna aktiivisesti asukastoimikunta, joka kokoontuu kaksi kertaa kuukaudessa ja kokouksissa käsitellään yhteisöstä esille nousseita asioita. Asukastoimikunta osallistuu myös yhteisökokouksiin, jossa asukastoimikunta nostaa yhteisöön esille esimerkiksi kehittämisideoita ja retki ideoita. Asukastoimikunta on valittu yksikköön yhteisön voimin äänestämällä, asukastoimikunnassa toimii puheenjohtaja, sihteeri ja varsinaiset jäsenet.

Yksikön säännöt luodaan yhteisön kanssa, jokainen saa vaikuttaa. Ilmapiiri ja eläminen Valkealassa on pyritty luomaan mahdollisimman turvalliseksi ja avoimeksi, jotta jokainen uskaltaisi rohkeasti tuoda mielipiteensä esille.

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

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta tekee aina lääkäri ja se kirjataan asiakkaan palvelujen 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 asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Kodillamme noudatetaan Attendon ohjeistusta rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

### **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.

Kodissamme ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä.

### **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.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, kotimme henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan 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 asiakas kaltoinkohtelee toista asiakasta, ryhdymme heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Mikäli asiakas 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 asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?**

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

## **Asiakkaan osallisuus**

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

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

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

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palautte kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Asukkaille järjestetään yhteisökokous kerran viikossa, jossa asukkaat saavat kertoa kuulumisiaan ja tuoda esiin yhteisöä koskevia asioita ja kehittämisideoita.

Yksikössämme on myös palautelaatikko, johon asukkaat voivat jättää nimettömänä toiveita, ehdotuksia, ruusuja, ruusuja tms. Näin mahdollistetaan myös niiden asukkaiden vaikuttamisen mahdollisuus, jotka eivät halua tai pysty tuoda asioita esiin julkisesti yhteisökokouksessa. Palautteet käsitellään yhdessä asukkaiden kanssa yhteisökokouksessa. Vähintään kaksi kertaa vuodessa järjestetään organisaatiotasoinen asukastytyväisyyskysely, tyytyväisyyskysely järjestetään myös omaisille samaan aikaan.

Yksikön henkilökunta on päivittäisessä vuorovaikutuksessa asukkaiden kanssa, jokaisessa työvuorossa. Asukkaiden omaohjaajat järjestävät asukkaalle viikoittain asukkaan toiveiden pohjalta omaohjaajahetken. Näillä hetkillä asukkaalla on myös mahdollisuus tuoda asioita ja ideoita esiin, jotka toisivat asumiseen lisää mielekkyyttä.

Asukkaiden läheiset kutsutaan asukkaan niin halutessa yksikköön vierailemaan ja osallistumaan asukkaan kuntoutukseen. Järjestämme säännöllisesti läheispäiviä (n. 4x/v), sekä lähetämme läheiskirjeen myös säännöllisesti ja kannustamme läheisten ja asukkaiden kanssakäymiseen mm. kuukausittaisen läheispuheluiden avulla. Läheis-/omaisyhteistyötä toteutetaan vain asukkaan siihen antaessa luvan. Yksikössä on käytössä asukaspuhelin ja tabletti, joka mahdollistaa kaikille yhteydenpidon läheisiin tasavertaisesti, asukkaan niin halutessa. Henkilökuntamme ohjaa asukkaita näiden laitteiden käytössä tarvittaessa.

**Viimeisimmän asukastytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** rNPS 100, 7 vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** eNPS 25, 16 vastaajaa

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

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

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

### **Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:**

Outi Painilainen, outi.painilainen@luvn.fi, 040 636 6129

### **Attendo kodin esihenkilö:**

Veera Hakala, veera.hakala@attendo.fi, 044 494 0232

### **Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista**

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi, 029 151 5838 (ma klo 10-12, ti-to klo 9-11)

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kotimme kuukausipalavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan IMS-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 asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tuen tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Asukaskohtaisen toteuttamissuunnitelman sekä henkilökohtaisen viikko-ohjelman laatimiseen osallistuvat sekä asiakas, että omaohjaaja, mikä edistää asiakkaan osallisuutta omaan kuntoutumiseensa. Viikko-ohjelmassa huomioidaan asiakkaan omat voivavarat ja mielenkiinnon kohteet. Omaohjaajahetkiä pidetään viikoittain, jolloin asukas saa yksilöllistä huomiota ja tilaisuuden keskustella henkilökohtaisista asioistaan ja toiveistaan. Yksikön yhteinen viikko-ohjelma on rakennettu asiakkaiden toiveiden pohjalta, sisältäen mm. käden taitoja, yhteisiä keskustelu- ja pelitapahtumia sekä ulkoilua. Asiakkaiden vaikuttamismahdollisuutta, osallisuutta ja aktiivisuutta pyritään lisäämään mm. yhteisökokouksissa, joissa käsitellään asumiseen liittyviä asioita, jotka pitkälti nousevat asiakkaiden omista tarpeista. Omaohjaajan rooli asiakkaan tukemisessa ja kuntoutumisessa on merkittävässä osassa. Yhteistyötä tehdään asukkaan eri hoitotahojen kuten psykiatrian poliklinikan, terveysaseman ja sairaalan henkilökunnan kanssa. Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on tärkeää mielekkään arjen ja mahdollisten lomien toteutumisessa. Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Add Systems -ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Yksikön henkilökunta on käynyt organisaation järjestämän Markus Raivion vetämän toipumisorientaatio – koulutuksen ja tätä koulutusta päivitetään uusille työntekijöille, sekä yksikköön tuleville opiskelijoille VALO:n toipumisorientaatio -kurssilla. Koulutuksen myötä henkilökunta on saanut lisää työkaluja yksilöllisyyden huomioivaan voimavara- ja lähtöiseen työskentelymalliin. Toipumisorientaation toteutumista kehitetään jatkuvasti yksikössä ja vuoden 2023 aikana onkin startannut asukastoimikunta, sekä asukkaat ovat halutessaan saaneet tehdä osallistavan kirjauksen asiakastietojärjestelmään omaohjaajan kanssa. Näiden uudistusten tarkoitus on ollut vahvistaa asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista ja lisätä asukkaan osallisuutta omaan asumiseensa yksikössä. Asukastoimikunnan toimintaa kehitetään jatkuvasti yhdessä asukkaiden kanssa, heiltä tulleiden ajatusten ja ideoiden pohjalta.

Yksikössä asukkaan on mahdollista saada kuntoutumista tukemaan viiden pisteen NADA-korva-akupunktiota säännöllisesti viikoittain, tai yksilöllisesti tarvittaessa. Korva-akupunktiolla hoidetaan esim. vieroitusoireita, ahdistusta, uniongelmia, päänsärkyjä ja sen on havaittu auttavan myös ADHD:tä sairastavan keskittymiskyvyn ongelmiin. Valkealassa on tällä hetkellä 5 koulutettua NADA-korva-akupunktiota toteuttavaa ohjaajaa. Vuoden 2023 aikana koulutukseen osallistui 4 henkilöstön jäsentä, jonka myötä saadaan turvattua NADA:n käyttö kuntoutumisen prosessissa katkeamattomana ja mahdollisuudet akuuttien tilanteiden korva-akupunktiota paranevat.

7 yksikön henkilökunnan jäsentä on saanut dialektisen käyttäytymisterapia (DKT) startti -koulutuksen ja DKT on aktiivinen osa kuntoutujien arkea. Yksikössä toimii viikoittain DKT-tunnetaitoryhmä, ryhmä järjestetään joko kaikille avoimena tai suljettuna ryhmänä. DKT osaamista käytetään myös yksilöllisessä asukastyössä, tukemaan kuntoutumista.

Kaksi yksikön ohjaajaa on valmistunut vuonna 2024 työnantajan mahdollistamana neuropsykiatriseksi (NEPSY) -valmentajaksi. Nepsy-valmennusta pidetään yksikössä tällä hetkellä yksilöllisinä valmennuksina. Valmennus on tukimuoto, jolla pyritään vahvistamaan arjen sujuvuutta tilanteissa, joissa neuropsykiatriset oireet ja toiminnanohjauksen vaikeudet aiheuttavat haittaa toimintakyvylle. Neuropsykiatrisessa valmennuksessa tavoitteet ovat konkreettisia ja liittyvät jokapäiväisen elämän vaikeuksiin, esimerkiksi arjenhallintaan, opiskeluun ja ihmissuhteisiin. Tavoitteet ja aikataulu asetetaan valmennettavan kanssa yhdessä tarpeiden mukaan.

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

Asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä yhteisötilassa. Asiakkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Valkealassa on hyvät ulkoilumahdollisuudet ja ympäröivää luontoa pyritäänkin hyödyntämään mahdollisimman paljon. Työyhteisössämme toimii kaksi virikevastaavaa, jotka vastaavat toiminnan suunnittelusta. Toteutamme retkiä talon ulkopuolelle ja tarvittaessa vertaistukiryhmiin.

Toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa muun muassa yhteisökokouksessa, joka kokoontuu kerran viikossa. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Yhteisökokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asiakkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteumista sekä asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asiakas on osallisena asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkoston palautteita.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asiakashetket, jotka suunnitellaan asiakaslähtöisesti yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden.

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, asiakashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla.

## **Ravitsemus**

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

Yksikössä tarjotaan ateria asukkaille viisi kertaa päivässä seuraavanlaisesti: aamupala klo 7.30–9.00, lounas klo 11:30–12.00, kahvi klo 14.00–14.30, päivällinen klo 16.00–16.30 ja iltapala klo 19.30–20.30. Viikonloppuisin aamupala on 7.30–9.30. Yöaikaan asukkaille on tarjolla hedelmiä. Yksikkömme ateriat valmistaa Attendo Olarinpuiston keskuskeittiö.

Asukkaita ohjeistetaan syömään lautasmallin mukaisesti, huomioimme ruokailuissakin asukkaan itsemääräämisoikeuden ja asukkaat annostelevat ruuan lautaselle itsenäisesti. Asukkaita tuetaan ohjaustyöllä ravitsemuksen toteuttamisessa.

Asukkaat saavat vaikuttaa myös toiveruokien muodossa siihen mitä yksikössä syödään. Toiveruoka-päivä järjestetään kaksi kertaa kuukaudessa, jokainen asukas saa vuorollaan toteuttaa ruokatoiveensa ja asukkaat osallistuvat toiveruuan valmistamiseen.

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana toteuttamissuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja määräykset, mieltymykset sekä kulttuurin tuomat erityispiireet ja mahdolliset asukkaan esiin tuomat eettiset valinnat ruokavalion suhteen. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset.

Asukkaiden ruokailuissa on aina läsnä joko hoitoapulainen tai ohjaaja ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma on sähköinen ja se löytyy Sensire järjestelmästä.

Asukkaita kannustetaan ja ohjataan mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää.

Säännöllinen ateriarytmi ja oikeanlainen ravinto ovat kulmakiviä mielen hyvinvointia tukevan ravitsemuksen toteuttamisessa. Tärkeää on, että kulutus on tasapainossa nautitun ruuan määrän ja laadun kanssa. Terveellinen ja mielen hyvinvointia tukeva ruokavalio on maukas, monipuolinen, värikäs ja se sisältää tarvittavat vitamiinit ja hivenaineet. Maistuva ja tasapainoinen ruoka tuottaa hyvänmielen hormoneja. Kun ateriarytmi on säännöllinen, auttaa se hallitsemaan ruokailutottumuksia (esim. ahmiminen) ja tasainen laadukkaan energian saanti takaa tasaisen verensokerin. Verensokerin heittely vaikuttaa epäterveellisesti myös mieli-alaan.

Yksikköön on nimetty ravitsemusvastaava, joka kehittää toimintaa/keinoja asukkaiden monipuolisen mielenterveyttä tukevan ravitsemuksen toteutumisessa.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajojen välillä asiakkailamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillemme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

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

28.10.2024

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

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

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

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään yli 65 vuotta täyttäneille asiakkaille aina RAI arvioinnin yhteydessä, muille tarpeen mukaan.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa 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.

### **Hygieniäkäytännöt**

**Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä yksikön siivousvastaavan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassit.

## **Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 22.2.2024**

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

Asukkaamme hoitavat pääsääntöisesti henkilökohtaisen hygienian hoidon itsenäisesti mutta tarvittaessa asukasta motivoidaan, tuetaan ja ohjataan näissä toimissa. Hygienian toteutumista ja ihon kuntoa seurataan säännöllisesti.

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

Asukkaat huolehtivat itse ohjatusti asuntojensa siivouksesta, tarvittaessa asukas saa tukea ja ohjausta omien voimavarojensa ja toimintakykynsä huomioiden.

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

Kodissa työskentelee vakituisesti hoitoapulainen, jonka työnkuvaan kuuluu yksikön yleistilojen siisteydestä huolehtiminen. Lisäksi osa asukkaistamme toteuttaa työ toimintana yksikön yleistilojen lattioiden siivousta.

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

Yksikössä asuvat asukkaat pesevät itse omat pyykkinsä ohjatusti yksikön omassa pyykkihuoneessa, johon he varaavat tarvittaessa pyykkivuoron. Ohjaajat opastavat ja neuvovat asukkaita pyykkihuollosta.

Mopit, siivousliinat ja henkilökunnan työvaatteiden pesusta huolehditaan ohjaajien toimesta. Siivousvälineet pestään yksikön siivoushuollon pyykkikoneessa.

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

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

## **Infektioiden torjunta**

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Terhi Ylä-Rotiala, terhi.yla-rotiala@attendo.fi, p. 044 494 0234

### **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 asiakkaiden hoidossa
- asiakkaiden 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

Yksikössämme ei säilytetä yleisissä tiloissa käsidesiä väärinkäytösriskin vuoksi. Asukkaat ja vierailijat ohjataan huolehtimaan käsihygieniasta pesemällä kädet yhteistilojen käsienvesualueilla.

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 asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

#### **Hammashoito:**

Virka-aikana kiireellinen ja kiireetön hammashoito toteutuu Kirkkonummen tai Masalan hammashoitolassa. Virka-ajan ulkopuolella kiireellinen hammashoito on Helsingin Puistosairaalassa.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Kiireetön sairaanhoito toteutuu virka-aikana Masalan terveysasemalla. Masalan terveysasemalla on myös nimetty omalääkäri, joka vastaa asukkaiden somaattisista terveysasioista. Nimetty omalääkäri soittaa viikoittain, jolloin käydään läpi asukkaiden somaattiset terveysasiat.

Osalla asukkaista on hoitokontakti psykoosipoliklinikalle, jossa on myös nimetty asukkaille omahoitaja ja -lääkäri. Psykoosipoliklinikan hoitohenkilöstö huolehtii asukkaiden psyykkiseen terveyteen liittyvät asiat.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Kiireellinen sairaanhoito toteutuu Kirkkonummen hyvinvointikeskuksen päivystyksessä arkisin klo 20 saakka. Yöllä, viikonloppuisin ja arkipyhinä päivystyksellinen sairaanhoito toteutuu Jorvissa, jossa on lähin päivystys. Vuorossa oleva lääkevastuullinen huolehtii, että asukkaan lähtiessä päivystykseen, tulostetaan Hiikka-potilastietojärjestelmästä sh-lähete, johon tulee kirjoittaa päivystykseen lähtemisen syy. Sh-lähetteen tulostamiseen tulee myös tulostaa yksikössä tehdyt fysiologiset mittaukset ja ajantasainen lääkelista.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Esimerkkiteksti: Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, kerro missä säilytetään. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi. Kerro erityispiirteet kotikohtaisesti.

Asiakkaiden 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?**

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmä, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Yksikössä seurataan jokaiselta asukkaalta kuukausittain verenpaineita diagnoosista riippumatta. Sairaanhoitaja käy mittaukset läpi seuraavana päivänä ja tarvittaessa ohjelmoi tarkempaa verenpaineseurantaa ja konsultoi lääkäriä.

Osa asukkaista tarvitsee diagnoosiensa puolesta tarkempaa seurantaa esimerkiksi verenpaineista tai verensokereista. Näitä seurataan 1-2 viikon välein, tarvittaessa useammin.

Lääkityksen arviointia tekee jokainen työvuorossa oleva henkilökuntaan kuuluva. Tämä toteutuu siten, että jokaisessa työvuorossa tulee kirjata potilastietojärjestelmään psyykkisestä voinnista.

Tarvittavien lääkkeiden vasteseurantaa tulee tehdä 1-2 tuntia tarvittavan lääkkeen annon jälkeen, tämä tulee myös kirjata potilastietojärjestelmään.

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

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajat Lotta Puotinen, Sonja Granlund ja Terhi Jyväkunnas. Toteutumista valvoo yksikön johtaja Veera Hakala.

### **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, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asiakkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyskejä. Laatuanalyysistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asiakkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

**Kotimme lääkehoitosuunnitelma on** Viranomaiskansiossa, IMS:ssä sekä lääkehuoneessa.  
**nähtävillä:**

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 16.1.2024

### **Kuka vastaa kodiin lääkehoidon kokonaisuudesta?**

Sairaanhoitaja-tiiminvetäjä Lotta Puotinen, ja lisäksi sairaanhoitajat Sonja Granlund ja Terhi Jyväkunnas. Toteutumista valvoo yksikön johtaja Veera Hakala.

### **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?**

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa. Jokaisella asukkaalla on omat henkilökohtaiset lääkkeet omassa, nimetyssä lääkelaatikossa.



## **Monialainen yhteistyö**

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yksikössämme tehdään yhteistyötä monien eri tahojen kanssa, kuten terveysasemat, sairaalat, psykiatrian poliklinikat, lähettävien kuntien sosiaaliviranomaiset, edunvalvojat ja Kela. Tiedonkulku järjestyy eri toimijoiden kanssa pääosin puhelimitse ja suojatulla sähköpostilla. Tarvittaessa järjestämme yhteisiä verkostotapaamisia eri toimijoiden kanssa. Aktiivinen tarkoituksenmukainen viestintä parantaa tiedonkulkua ja asukasturvallisuutta.

Asukkaan asioidessa yksikön ulkopuolella, voi ohjaaja lähteä käynnille mukaan. Akuuteissa tapauksissa, esim. asukkaan siirtyessä kiireelliseen hoitoon, varmistetaan tiedonkulku tulostamalla asukkaalle mukaan sh-lähetä.

## 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 asiakasta, 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.

Kodillamme järjestetään säännöllisesti uhka - ja vaaratilanne-, hätä ea- ja alkusammutuskoulutuksia, koulutukset on järjestetty viimeksi vuoden 2023 aikana. Turvallisuuskävely ja poistumisharjoituksia järjestetään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia

asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Työsuojeluvaltuutettuna kodissamme toimii Abigail Nieminen / 0417311243.

Työntekijöillä on käytössä henkilöhälyttimet, joiden toiminta varmistetaan kuukausittain. Hälytys menee suoraan turvapalvelu Securitas Oy:lle.

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

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	12/2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	22.10.2024
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	12/2022
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	10.11.2023

## 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.

Attendo Valkealassa on 16 asukaspaikkaa, hoitohenkilömitoitus on 0,5 tt / asiakas. Esihenkilönä toimii Veera Hakala, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK.

Attendo Valkealassa työvuorot suunnitellaan siten, että vuorossa on 24/7 lääkeluvallinen ohjaaja. Lääkeluvat löytyvät kaikilta vakituilta ohjaajilta, mutta myös suurin osa keikkalaisista on suorittanut lääkeluvat.

### Hoivahenkilöstö:

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 2 sairaanhoitajaa (tehtävänimike ohjaaja)
- 6 vakituista lähihoitajaa (tehtävänimike ohjaaja)
- 1 hoitoapulainen, lasketaan välillisen hoitotyön mitoitukseen, vastuualueena ateria- ja puhtauspalvelut
- keikkalaisina sosionomeja, lähi- ja sairaanhoitajia, sekä alan opiskelijoita.
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Attendo Valkealassa on paikalla arkisin työntekijöitä seuraavasti:

- Palvelukodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiiminvetäjäsairaanhoitaja, aamuvuoro vaihdellen klo 7-15.00 tai 7.30-15.30 (välitön hoitotyö 4 päivänä viikossa, 1 päivä viikossa hallinto)
- Ohjaaja, aamuvuoro vaihdellen klo 7-15 tai 7.30-15.30 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja, iltavuoro klo 12-20 (välitön hoitotyö)

- Ohjaaja iltavuoro klo 13-21 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 7.30–15.30 (välillinen hoitotyö)
- Ohjaaja, yövuoro klo 20.45-7.15 (välitön hoitotyö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaajia x 2 aamuvuoro klo 7–14 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja, iltavuoro klo 13-20 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja iltavuoro klo 14-21 (välitön hoitotyö)
- Ohjaaja, yövuoro klo 20.45-7.15 (välitön hoitotyö)

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Kotimme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä kodin sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille 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 asiakasturvallisuus vaarantuu.

### **kuka vastaa sijaisjärjestelyistä?**

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö, mutta sijaisten hankinta kuuluu kaikille työntekijöille ja heidät on ohjeistettu miten tulee toimia. Arkiaamuissa pääsääntöisesti sijaishankinnat hoitaa esihenkilö tai tiiminvetäjä, mutta esimerkiksi iltaisin ja viikonloppuisin hankinnasta huolehtii vuorossa oleva henkilöstö, joka vastaanottaa akuutin poissaoloilmoituksen. Attendo Valkealassa toimii aktiivinen yksikön oma sijaisrinki, joten työvuorossa olevat ohjaajat ovat asukkaillamme pääsääntöisesti tuttuja.

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?**

Kotimme esihenkilön tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähiesihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, sillä hänelle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Varmistamme hänen tehtävien organisoinnin järjellä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

Kodissamme kaikilla työntekijöillä on hyvä suomen kielen taito, tarvittaessa varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisuuden tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö.

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

Kaikki perehdytykseen liittyvät kurssit, ohjeistukset ja tukimateriaalit uudelle työntekijälle, perehdyttäjälle ja esihenkilölle löytyvät Valon etusivulta "Uuden työntekijän perehdytys" -kategorian alta.

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendon koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, kotimme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin 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.

Työntekijöiden tulee voida osallistua riittävästi ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävään ja kehittävään oman alan täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa / työntekijä, huomioiden hänen työtehtävänsä, koulutustaustansa ja koulutustarpeet. Kaikkien koulutusten suoritustiedot (niin sisäisesti kuin ulkoisesti toteutettujen) kirjataan verkko-oppimisympäristöön Valoon.

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?

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Yksikkömme toimii yksikerroksissa vuonna 2019 valmistuneessa ryhmäkodissa. Yksikössämme on yhteensä 16 asuntoa, joissa on kaikissa oma yhdistetty kylpyhuone ja wc. Huoneet ovat kaikki 20m<sup>2</sup>. Kaikki tilat ovat esteettömiä. Asukas kalustaa asuntona itse, tarvittaessa asukas saa käyttöönsä oman asuntonsa myös valmiiksi kalustettuna.

Yksikössä on yhteisötiloina olohuone ja ruokailutila. Yhteisötilojen lisäksi yksikössä on keittiö ja yksi sosiaalitila, jossa henkilökunnan pukuhuone, wc ja suihku. Yksikössä on yhteinen sauna ja pesuhuone, askartelu- ja tarvike varasto sekä oma pyykkihuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin.

Henkilökunnalla on käytössään raportointiin ja kirjaamiseen 1 pieni toimisto ja esihenkilölle, lisäksi yksikön johtajalla on omat työskentelytilat. Esihenkilön työhuonetta hyödynnetään myös muussa käytössä. Lisäksi henkilökunnalla on pieni hiljaisen työskentelyn tila.

Yksikössä on oma suuri terassi molemmin puolin rakennusta. Lisäksi iso piha-alue, jossa sijaitsee mm. pelikenttä, grilli ja asukkaiden tupakointialue.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää hyvä valaistus ja helppokulkuisuus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia, sekä kasvihuone. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista isommissakin ryhmissä.

Jokaiselle asukkaallemme laaditaan huonevuokralain mukainen vuokrasopimus. Läheiset ja omaiset ovat aina tervetulleita vierailulle, asukkaan niin halutessa. Yöaikaan kohdistuvista vieraista sovitaan erikseen henkilökunnan kanssa.

Asiakkaan poissaolon aikana ei huonetta luovuteta muuhun käyttöön, vaan huone säilyy asiakkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaoloajan.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähetyksillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä. Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyritys Coor, jonka yhteystiedot löytyvät henkilökunnan toimistosta, sekä yksikön ulko-ovesta.

Attendolla on kiinteistötiimi, johon kuuluvat neljä kiinteistöpäällikköä sekä ylläpidon esihenkilö. Kiinteistötiimin tehtävänä on vastata, että kiinteistöjä hoidetaan hyvän kiinteistötavan mukaisesti: mm. kohteiden PTS-suunnitelmat sekä avustaminen mahdollisissa ongelmatilanteissa. Lisäksi kiinteistönomistajat suorittava vuosiauditointeja ja heidän vastuulleen kuuluvia korjauksia 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 palovarointijärjestelmä, sammutuslaitteisto sekä lääkehuoneessa tallentava kameravalvonta. Tallentavasta kamerasta on tehty rekisteriseloste. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ulko-ovessa on sähkölukko, johon jokaisella asukkaalla ja henkilökunnan jäsenellä on sähköinen kulkulätkä. Kulkulätkien toimintaa voidaan säätää yksikön henkilökunnan toimesta kulunvalvontajärjestelmässä, jolloin lätkä voidaan esim. kadotessa sulkea. Ulko-oven vieressä on soittokello vierailulle tulevia varten.

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

Kodillamme ei ole käytössä asiakkaiden käyttöön tarvittavia turva- tai kutsulaitteita.

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

Tarvittaessa palvelu kilpailutetaan. Palveluntuottaja vastaa huollosta ja laitteiden toimintavarmuudesta.

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

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

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

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

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

Hyvinvointialue järjestää ja huoltaa apuvälineet asiakkaille tarpeen mukaan. Julkinen terveydenhuolto / fysioterapeutti ohjeistaa apuvälineiden käytössä. Palvelun järjestämisessä kotimme henkilöstö on asiakkaan tukena.

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

Vaaratilanteet raportoimme IMS-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 lääkinnällisistä laitteista 719/2021 33 §) [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**

Sairaanhoitajat Lotta Puotinen, Sonja Granlund ja Terhi Jyväkunnas

### **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 tietoturvtiimin kanssa. Tietoturvtiimi 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.

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 asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella kotimme työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa.

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 asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaaminen on ohjaajille yksi työtehtävä ja siihen suhtaudutaan myös siten. Yksikkömme kirjaamisen laatua seuraavat laatukoordinaattori, ASKO-valmentaja sekä yksikön johtaja ja kirjaamisen laatutekijöitä käsitellään yksikön tiimipalaverissa.

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

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

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

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

**Kyllä**

**Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle

#### 1. Asiakas- 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:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVIOINTI
TAVOITE	Asukkaiden tyytyväisyyden lisääntyminen ruuan maittavuuteen.	Läheiset ymmärryksen lisääminen pientenkin edistysaskeleiden vaikutuksesta kuntoutujan toimintakyvyn vahvistumisessa.	Henkilöstön työhyvinvoinnin lisääntyminen ja palautumisen tukeminen. Psykkisen väsymyksen ja kuormittumisen väheneminen, sen myötä vuorovaikutuksen parantuminen.
TOIMENPITEET	Kerätään palautetta yksikötasolla palautelaatikon avulla ruuan maittavuudesta ja viedään palautteet keittiöpäällikölle säännöllisesti.	Käydään kuukausittaisessa läheispuhelussa (asukkaan antaessa tähän luvan) pienetkin edistysaskeleet läheisen kanssa läpi.	Otetaan käyttöön henkilöstön taukojenpidon suunnitelma ja seuranta. Työvuorossa pidettävä suunnitellusti työehtosopimuksen mukaiset tauot, jolloin irtaudutaan työn tekemisestä ja palaudutaan työvuoron aikana. Ei kirjaamista tms. tauon aikana.
AIKATAULU	Koko vuosi 2024	Koko vuosi 2024	Koko vuosi 2024
VASTUUTUS	Asukkaat, henkilöstö	Omaohjaajat	Koko työyhteisö
VÄLIARVIOINTI	1.9.2024 Palautetta kerätty jatkuvasti ja	Lä	20.9.2024. Taukojen pito lähtenyt hyvin käyntiin,

	palautteet lähetetty viikkotasolla eteenpäin.		mutta seuranta hiipunut kesän mittaan. Sovittu 09/24 tiimissä, että lopetetaan seurantalistaa mutta taukojen pitämiseen edelleen kiinnitettävä tehostetusti huomiota.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

Vaaratilanteen kuvaus	KAATUMINEN: Piha-alueiden kunnossapito puutteellista, etenkin talviaikaan, esim. lumityöt ja hiekoitus. Yksikön sisällä kompastuminen lattialla oleviin tavaroihin, etenkin asukkaan asunnoissa. Liukastuminen esim., jos vettä lattialla.	TURVALLISUUS: Asukkaiden asunnoissa tupakointi aiheuttaa paloturvallisuusriskin, sekä terveyshaittoja muille asukkaille ns. passiivinen tupakointi->tupakansavun ja hajun kulkeutuminen ilmastointikanavia pitkin muihin asuntoihin.	RAVITSEMUS: Mielenterveyskuntoutujien huono ravitsemus ja vähäinen tietous tasapainoisesta mielenterveyttä tukevasta ravitsemuksesta. Ali/yliravitsemus.
T	2	2	2
S	2	2	2
R	3	3	3
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	Jatkuva yhteydenpito huoltoyritykseen, sekä huoltoilmoitusten teko. Huoltoyrityksen yhteistyön kehittäminen toimivammaksi, jotta sopimuksen mukaiset	TURVALLISUUS: Asukkaiden asunnoissa tupakointi aiheuttaa paloturvallisuusriskin, sekä terveyshaittoja muille asukkaille ns. passiivinen tupakointi-	Ravitsemusvastaavan ohjaustuokiot, omaohjaajien tietouden lisääminen ravitsemusvastaavan toimesta.

	<p>pihanhuollon toimenpiteet toteutuvat sovitunlaisesti. Asukkaiden ohjaus siisteys asioissa, huoneiden kunnossapidossa. Lattian kuivaus aina havaitessa märkää lattialla. Sisäkenkien vaihto ulkoa tullessa,</p>	<p>&gt;tupakansavun ja hajun kulkeutuminen ilmastointikanavia pitkin muihin asuntoihin.</p>	
<b>Aikataulu</b>	Koko vuosi 2024	Koko vuosi 2024	Koko vuosi 2024
<b>Vastuuhenkilö</b>	Koko henkilöstö, aluejohto	Yksikön johtaja, henkilöstö.	Koko henkilöstö, ravitsemusvastaava
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	08/2024. Yhteistyötä huollon kanssa vahvistettu, edelleen kuitenkin puutteita huollon toiminnassa havaittavissa, asiaa viety eteenpäin myös aluejohtolle.	08/2024. Aktiivinen yhteistyö kuntatilaajien kanssa toteutunut. Ohjeistusta asukkaille vahvistettu.	08/2024.Ohjaustuokioita pidetty mutta vaatii vielä työstämistä.
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	<p>Työn tauotus ollut riittämätöntä, johtuen riittämättömistä taukotiloista ja taukokulttuurista. Aiheuttaa mm. psykososiaalista kuormitusta henkilöstölle</p>	<p>Riittämättömät tilat aiheuttavat psyykkistä ja fyysistä kuormitusta henkilöstölle, työn keskeytyksen hoitaminen haaste.</p>	<p>Ilmanvaihto riittämätöntä ja yksikön lämpötilat nousevat paikoin korkealle. Henkilökunta oireilee esim. päänsärkyä, väsymystä, limakalvo-ongelmia yms</p>
<b>T</b>	Todennäköinen	Todennäköinen	Todennäköinen
<b>S</b>	Haitallinen	Haitallinen	Haitallinen
<b>R</b>	4	4	4
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	<p>Luodaan yhteiset pelisäännöt työn tauotuksesta ja seurataan taukojen toteutumista. Hankitaan</p>	<p>Toimistotilojen uudelleen järjestelyt, tarvittavien sähköpöytien ja istuimien hankinta, hankinnoissa huomioidaan</p>	<p>Ilmastointikanavien nuohous, ilmamäärien mittaus ja säätö</p>

	yksikköön vastamelu kuulokkeet tauotuksen avuksi.	mahdollisuus yksilölliseen työasennon säätämiseen, vastamelukuulokkeet ja hiljaisen työskentelytilojen mahdollistaminen	
<b>Aikataulu</b>	Koko vuosi 2024	Koko vuosi 2024	Kokko vuosi 2024
<b>Vastuuhenkilö</b>	Koko henkilöstö	Koko henkilöstö, YJ, aluejohto	YJ, AP, kiinteistöpäällikkö
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	08/2024 Suunnitelmallinen työn tauotus lähtenyt käyntiin hyvin, mutta kesää kohden ote lipsunut tässä. Käydään jälleen asiaa läpi isossa tiimissä 09/2024 kun koko henkilöstö paikalla.	08/2024 Sähköpöydät ja säädettävät istuimet tilattu, käytössä vasta 1. Vastamelukuulokkeet hankittu, osittain käytössä. Käydään tätä läpi 09/2024 hlöstön kanssa	08/2024 Ilmastointikanavat nuohottu ja säädetty kevät 2024, ilmanvaihto parempi nyt. Seurataan tätä edelleen.
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>			

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-	Q2-
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	cNPS 25
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	rNPS 100
<b>Sisäinen auditointi</b>	Ei ole tehty auditointia 2024		
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kaikki kunnossa, %</li><li>• Kehityskohde, %</li><li>• Poikkeama, %</li></ul>	Ei ole tehty auditointia 2024		
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		18. Poikkeamien käsittely kuukausikokouksissa ja toimintaohjeiden selkiyttäminen.	28. Poikkeamien käsittely kuukausikokouksissa ja toimintaohjeiden selkiyttäminen.
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	95%	100%	100%

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	

<b>Sisäinen auditointi</b>			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki kunnossa, %</li> <li>• Kehityskohde, %</li> <li>• Poikkeama, %</li> </ul>			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		22. Poikkeamien käsittely kuukausikokouksissa ja toimintaohjeiden selkiyttäminen.	
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	95%	100%	100%

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

**Paikka ja päiväys**

Kirkkonummi 30.10.2024

**Allekirjoitus**

Veera Hakala