



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Oy

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Lohja / LUVN

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Ventelän hoivakoti

**Katuosoite** Mäntynummenkuja 11

**Postinumero** 08500

**Postitoimipaikka** Lohja

**Esihenkilö** Satu Purontakanen

**Puhelin** 044-4944530

**Sähköposti** satu.purontakanen@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

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

Yhteisöllinen, ympärivuorokautinen asuminen ikäihmisille. Asukaspaikkoja 47.

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

10.7.2012 alkuperäinen luvanmyöntämispäivä. 7.12.2015 tehostettujen asumispaikkojen määrää lisättiin.

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

-

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

-

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Apteekkipalvelut Vihdin 1.apteekki. Annosjakelu tilataan heidän kauttaan.

Hygieniä- hoiva ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy

Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy

Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy

Apuvälineet: Berner Oy

Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

Kiinteistöhuolto: Coor Service management Ip Oy, jonka alihankkijana toimii Palpen Oy

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

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

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

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

Satu Purontakanen, satu.purontakanen@attendo.fi 044-4944530

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

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

Attendo Ventelän hoivakodin ajantasainen omaavontasuunnitelma on nähtävillä kodin nettisivuilla, Sensire-järjestelmässä sekä tulostettuna lukukuittauskansiossa

**Laadittu pvm.** 13.9.2024

**Tarkistettu pvm.** 16.10.2024

### 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 toimintamme ohjaavat lait:

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

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

Attendo Ventelän hoivakodissa tarjotaan ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista. Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaan sitä järjestetään henkilöille, joiden hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista, asiakkaan tarpeen mukaisesti ja yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan pohjautuen. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tarjoamme yksikössämme turvallista, laadukasta ja itsenäisen elämän mahdollistavaa hoitoa ja hoivaa aina hoitosuhteen päättymiseen saakka.

Tuottamamme palvelu on asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioivaa ja tavoitteenamme on asukkaan kokema hyvä elämänlaatu. Asukkaan palveluiden tuottamisessa noudatetaan sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaista henkilön yksityisyyden ja osallistumisoikeuden kunnioittamista ja huolehditaan siitä, että asukkaamme saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut. Yksikkömme tarjoaa asukkaalle kodin, jossa edistetään turvallisuutta, hyvinvointia ja hyvää elämänlaatua sekä korostetaan asukkaan itsenäisyyttä, yksilöllisyyttä, arvokkuutta ja yksityisyyttä. Potilaslain edellytysten mukaisesti hoivakodissamme huolehditaan elämän loppuvaiheen kannalta tärkeiden hoitopäätöksiä tekemisestä oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Tällaisia päätöksiä ovat muun muassa palliatiivinen hoitolinjaus, saattohoitopäätös sekä DNR – päätös.

Asukkaaksemme pääsee ensisijaisesti ostopalveluna Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimesta. Yksikkömme koostuu kolmesta eri ryhmäkodista Lehdosta, Tunturista ja Niitystä. Kaiken kaikkiaan yksikössämme on 47 tehostettua palveluasumisen asukaspaiikkaa. Jokaisella asukkaallamme on oma huone, jossa on kylpyhuone ja wc. Huoneet ovat kooltaan 21.5–26 m<sup>2</sup>. Huoneen vakiovarustuksena on sähkökäyttöinen sairaalasänky, vaatekaappi, paloturvalliset verhot ja kattolamppu, mutta muuten asukkaamme saavat sisustaa huoneensa mieleisekseen. Henkilökuntamme valvoo, ettei huonetta sisusteta niin, että asukkaan tai hoitohenkilökunnan turvallisuus vaarantuu tai ettei asukas mahdu liikkumaan huoneessaan turvallisesti mahdollisten apuvälineiden kanssa. Olemme pyrkinneet sisustamaan hoivakotimme

yhteiset tilat kodikkaaksi. Yhteisissä tiloissamme on sauna, joka on asukkaiden käytettävissä. Lisäksi meillä on viihtyisiksi sisustetut parvekkeet ja aidattu, puutarhurin hoitama sisäpiha asukkaittemme ulkoiluun. Yksikössämme tarjottava ruoka valmistetaan omassa keittiössämme laadukkaista raaka-aineista ja valmistuksessa huomioidaan kansalliset ikäihmisten ravitsemussuosituksukset.

Ruokalista on uudistettu 29.1.2024.

### Arvot ja toimintaperiaatteet.



### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän



tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Tarjoamassamme palvelussa korostuvat asukkaan, asukkaan läheisten ja henkilökunnan välinen yhteistyö, hyvä ammattitaito ja hoidon jatkuvuus. Hoivakodissamme toimii nimettynä Asiakaskokemusvalmentaja (ASKO) tällä hetkellä Katja Ihalainen, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön johtajan ja yksikön tiiminvetäjän kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Yksiköiden palaverissa keskustellaan ASKO- valmentajan johdolla erinomaisen palvelun merkityksestä ja konkretisoitumisesta työssämme neljännesvuosittain ennalta sovittujen aiheiden pohjalta ja kokoamme keskusteluissa nousseista teemoista tavoitteet. Arjessa tekemämme työ on tavoiteorientoitunutta ja yksikkömme arvoja ohjaavaa.

Yksikössä käytiin lävitse helmi-maaliskuussa 2024 yksikkökohtaiseen työhyvinvointisuunnitelmaan ja yksikön kehittämissuunnitelmaan henkilöstön kokemuksia ja näkemyksiä yksikön toimintaperiaatteista, niiden toimivuudesta ja keinoista parantaa työhyvinvointia ja mahdollistaa strategian ja vision mukaisten arvojen toteutuminen päivittäisessä työssä. Kysymysten pohjana hyödynnettiin joulukuussa 2023 kerättyjä henkilöstötyytyväisyyskyselyn tuloksia. Keskustelu käytiin ryhmäkotitasoisesti. Työntekijöillä oli myös mahdollisuus jättää anonyymisti ajatuksiaan aiheeseen liittyen. Näiden keskustelujen ja anonyymien vastausten pohjalta laadittiin kehittämissuunnitelma vuodelle 2024 ja asetettiin 3 kehittämistavoitetta. Henkilökunta oli mukana validoimassa tätä prosessia ja kokouksessa 5.3.tämä suunnitelma hyväksyttiin.

Attendo Ventelän kehittämissuunnitelman mukaisesti kolme kehittämistehtävää vuodelle 2024 ovat palautteen antamisen kehittäminen, vastuunotto omasta tekemisestä sekä tiedonkulun parantaminen.

Henkilöstömme näkee konkreettisiksi arvoiksi itsessään asukkaista aidon välittämisen, sen että aloitetut asiat saatetaan loppuun, sen että omasta työstä otetaan vastuuta ja että jokainen sitoutuu tätä jatkossakin kehittämään, lupauksen toimia konkreettisena linkkinä työyhteisölle, lupauksen kehittää luottamusta kollegaan ja kehittyä palautteen antamisessa. Asukkaillemme henkilökuntamme haluaa taas luvata, että hoivan kautta välittäminen saadaan tuotua asukkaiden kokemukseen asti, asukaslähtöisen hoivan toteuttamisen, kiireettömän kohtaamisen ja turvallisuuden ja luottamuksen tunteiden luomisen. Yksikkömme henkilökunta lupaa asukkaittemme läheisille, että he voivat luottaa siihen, että heille rakkaat läheiset hoidetaan Ventelässä hyvin, henkilökuntamme pysähtyy kuuntelemaan läheisten esille tuomat huolet vakavuudella, ja asiat, joihin heti emme osaa vastata, selvitetään kohtuullisessa ajassa ja sen, että kiitämme läheisiltä saamastamme palautteesta ja lupaamme sen pohjalta kehittää ja parantaa omaa toimintaamme.

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

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

Kodillamme on aloittanut ASKO-valmentaja ja tulemme käymään säännöllisiä ASKO-keskusteluita. Vuoden 2024 keskusteluja on käyty lokakuussa sekä käydään joulukuussa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

### Mielekästä arkea



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

### Todennettua hyvinvointia



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

### Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



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

### Jatkuvaa kehittymistä



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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

#### Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:** 16.10.2024

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 14.11.2023

## Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Attendo Ventelässä jokainen työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hilkka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta. N-asemalle on jokaisella työntekijällä pääsy. Käymme lävitse viikottain tiimipalaverissa poikkeamat, sekä uusien työntekijöiden kanssa myös niiden täyttämiseen liittyvät ohjeet. Nämä ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät myös intrasta-

Kotimme laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään. Esihenkilö käy

tuossa järjestelmässä kuittaamassa nämä ilmoitukset. Niistä saadaan otettua myös tilastoa, jossa voidaan tarkastella yksittäisten tapahtumatyyppien ilmenemistä sekä vaikkapa tehtyjen prosessimuutosten vaikutusta poikkeamien määrään.

Poikkeamat käsitellään viikottaisessa tiimipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen! Tuolloin pohditaan poikkeamalle juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Näistä tehtävät muistiinpanot kirjataan yhdessä tehtyjen toimenpiteiden kanssa tiimipalaverimuistioon.

Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa

Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme tiimi- sekä kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen, tämä todennetaan HILKKA-viestien lukukuitauksista, jotka tallentuvat järjestelmään kun viestin avaa.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Meillä on käytössä kuukausittain läheiskirje, johon kokoamme tietoa niin henkilökunta muutoksista, tapahtumista kuin muista yleisistä, Attendo Ventelää koskevista asioista.
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Pidämme ennakoivasti yhteyttä tilaajan suuntaan esimerkiksi haastavissa asukastapauksissa, ja pyydämme ohjausta aina sitä tarvitessamme.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan Attendo Ventelässä RAI-tuloksien avulla. Mittareina käytetään aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laatua kuvastavilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään 4 kuukauden välein ja huomioimme kehittämiskohteet ja toimenpiteet Attendo Ventelän osalta. Vertaamme tuloksiamme maan keskiarvoon, ja poikkeavat tulokset nousevat meillä kehittämiskohteiksi. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esimerkkinä ravitsemusvastaava ja lääkehoitovastaava sairaanhoitaja hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. RAI- mittaristo on voimavarasuunnitelmamme pohjana, ja kotimme Asukkaista 100% asukkaista on osallistunut RAI-arviointiin.

Kiinnitämme erityistä huomiota asukkaiden RAI-arvioinneissa tulleeeseen tietoon, ja pohjaamme voimavarasuunnitelman sen tuloksiin. Voimavarasuunnitelmassa asukkaan vointia kuvaavat ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen näkökulmasta erityisesti MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS(geriatriinen depressio) BRADEN ( ihomuutokset) ja FRAT (kaatumisvaara). Huomioimme myös muut RAI-arvioinnissa hälyttävät mittarit, ja nostamme ne asukkaan voimavarasuunnitelmaan, jotta niiden esiin nostamaa huomiota tarkastellaan säännöllisesti.

Pyrimme mahdollisuuksien mukaan ottamaan asukkaan sekä hänen läheisensä RAI-arviointihaastatteluun. Näin saamme arvokasta tietoa asukkaan voinnista ja sen muutoksista sekä vahvistettua asukkaan osallisuutta ja omatoimijuutta.

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

Voimavarasuunnitelman lisäksi myös muilla ammattilaisilla on asukkaan hoitoon liittyviä suunnitelmia. Nämä suunnitelmat eivät perustu RAI-mittaristoihin muutoin, kuin hoidontarpeen arvioinnissa: esimerkiksi fysioterapeutin laatima kuntoutussuunnitelma, suunhoitosuunnitelma, tai ravitsemusterapeutin laatima ravitsemussuunnitelma. Nämä tuovat omalta osaltaan voimavarasuunnitelmaan lisää muiden ammattilaisten ohjeita ja kokonaishyvinvoinnin osalta arvokasta erityisammattiosaamista.

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

Attendo Ventelässä pyrimme siihen, että asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä. Lisäksi meillä on kerran viikossa ryhmäkotipalaveri, jossa sairaanhoitajan johdolla käydään lävitse jokaisen ryhmäkodin asukkaiden voinnin muutoksia, ja välitetään tietoa sekä hoito-ohjeita henkilökunnalle. Muistio tuosta kokouksesta lähetetään kaikille työntekijöille HILKKA-viestillä.

## **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, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Ikääntyneen osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuden edellytyksenä on itsemääräämisoikeus. Osallisuus on osa itsemääräämisoikeutta ja se merkitsee sitä, että asukas saa olla meillä mukana itseään koskevassa päätöksenteossa, vaikka hän ei välttämättä itse tekisikään asiaa koskevaa ratkaisua. Yksikössämme asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen näkyy valinnanmahdollisuuksina, omatoimisuuden toteutumisena, kokemuksena henkilökohtaisen autonomian tunteesta sekä virkistävästä sosiaalisuudesta. Lähtökohtaisesti itsemääräämisoikeus edellyttää kykyä hallita itseään sekä kykyä tehdä itsenäisiä ja harkittuja päätöksiä ja tekoja. Kaikilla ei kuitenkaan ole terveydellisistä tai sosiaalisista syistä yhdenvertaista edellytystä tai tahtoa tehdä päätöksiä tai valintoja. Kun omainen osallistuu asukkaan asioista päättämiseen, puhutaan avustetusta itsemääräämisestä, jolloin valintojen ja päätösten tekeminen tapahtuu yhdessä omaisen kanssa. Yksikössämme asukasta, jolla toimintakyky on heikentynyt, pyritään tukemaan päätöksentekotilanteissa kommunikointi huomioiden. Pidämme asukkaan osallisuutta osallistua omien palveluiden suunnitteluun ja niiden laadun arviointiin tärkeänä ja pyrimme turvaamaan sen myös toimintakyvyn alentuessa. Huomioimme yksikössämme terveenä ilmaistun tahdon olemassaolon hoitotahtoon, hoitotestamenttiin tai muuhun vastaavaan kirjattuna. Tämä auttaa tilanteissa, joissa asukkaan tahtoa on vaikea selvittää voinnin heikkenyttyä. Pidämme toimintakyvyn heikkenemisen ennakointia asukkaan edun mukaisena, ja pyrimme keskustelemaan hoitolinjoista ja –toiveista silloin, kun asukkaamme kykenee vielä osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Hoitotahto näyttäytyy asukkaan keinona toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan.

Korostamme yksikössämme asukkaittemme itsemääräämisoikeutta, joka ilmenee esimerkiksi niin, että

asukkaallamme on mahdollisuus valita mitä hän pukee ylleen, kuinka hän haluaa hiuksensa laitettavan, haluaako hän ulkoilla ja kuinka usein tai niin, että asukas saa itse päättää siitä, mihin yksikköme järjestämiin aktiviteetteihin hän ylipäättään osallistuu. Yksikössämme hoitajat huolehtivat siitä, että asukkaalta kysytään päivittäin, mitä hän haluaa ruokajuomaksi tai ottaako hän leipää ruuan kanssa. Yksikössämme huomioidaan kaikessa toiminnassa se, että mielipiteet voivat ja saavat vaihtua. Yksikössämme toteutetaan hoitoa ja hoivaa asukkaan oma vuorokausirytmii huomioiden ja hänen mielipiteensä huomioidaan esimerkiksi suihkupäivien ja – ajankohtien sopimisessa. Asukkaamme saa itse päättää sosiaalisesta elämästään, hänellä on oikeus olla halutessaan yksin sekä muiden asukkaiden seurassa. Asukasta tuetaan puhelimitse tapahtuvaan yhteydenpitoon ja yksikössämme hoitajat auttavat asukasta kaikessa yhteydenpidossa läheisiinpäin. Yksikössämme asukkaan mahdollinen hoitotohto skannataan Hilikka- asukastietojärjestelmään ja sitä noudatetaan asukkaan hoidossa. Muistisairaana asukkaan mielipiteen selvittäminen voi olla ajoittain haasteellista. Yksikköme koulutettu henkilökunta yrittää parhaansa mukaan käyttää haasteellisissa tilanteissa asukkaan tahdon selvittämiseen ilmeiden ja eleiden viestejä sekä kysyä asukkaalta päivittäin lukuisia kertoja kysymyksiä, joilla asukas saa tuotua mielipiteensä esiin. Mikäli asukkaalta itseltään ei saa mielipidettä eleiden tai ilmeidenkään tavalla selville, hoitamamme pyrkivät selvittämään asukkaan toiveita, mieltymyksiä ja muita ajatuksia läheisiltä ja omaisilta. Henkilöstöme tukee Lohjan iäkkäiden hyvinvointistrategian mukaista aktiivista arkea ja osallistumismahdollisuutta kulttuuriin muun muassa viemällä asukkaita heidän mielenkiintonsa mukaan kirjastoon tai tuomalla erilaisia kulttuurintuottajia esiintymään yksikköön. Huomioimme kaikessa järjestetyssä aktiviteetissamme saavutettavuuden ja esteettömyyden. Yksikössämme asukkaillamme on tilat tavata ja kohdata, mahdollisuus harrastaa ja opiskella.

Asukkaissamme on paljon muistikuntoutujia, joiden itsemääräämisoikeuden ja toiveiden huomioiminen on joskus haastavaa. Tällaisissa haasteellisissa tilanteissa, joissa itsemääräämisoikeuden toteutuminen vaarantuu, asiat käsitellään moniammatillisesti ja toimimaan aina asiakkaan parhaaksi. Asukasta autetaan tarvittaessa taloudellisten asioiden hoitamisessa, esimerkiksi toimeentulotuenhakemisessa. Yksikköme avustaa asukasta tai hänen asioittensa hoitajaa hakemaan asukkaalle kuuluvat julkiset etuudet, kuten hoitotuen tai eläkkeensaajan asumistuen. Yksikössämme on kirjallinen ohje asukkaan käteisvarojen hoidosta. Asukkaidemme käteisvarat säilytetään lukollisessa kaapissa ja varojen käytöstä pidetään kirjallista seurantaa ja varat lasketaan ja tarkastetaan kerran kuukaudessa. Yksikköme henkilökunta kertoo asukkaan tai asukkaan läheisten toivoessa edunvalvonnasta sekä avustavat tarvittaessa edunvalvontaprosessin käynnistämässä.

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

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

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

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

#### **- Dementiaoireet:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen esim. miten asukas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan

#### **- Liikkuminen:**

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

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

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

#### **- Syöminen ja juominen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Huolehdimme, että asukas saa jokaisen ateriansa ja kirjaamme syödyn määrän - tarvittaessa käytämme ravitsemuksen seurantalomaketta, jotta voimme todentaa lisäenergian tarpeen ja toimia sen mukaan.



#### **- Sosiaalisuus:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan

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

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

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Attendo Ventelässä on mahdollista ulkoilla päivittäin, ja huolehdimme, että jokaiselta asukkaalta kysytään halukkuus ulkoiluun sekä muihin aktiviteetteihin. Olemme ottaneet käyttöön HILDA-sisältöpalvelun, jonka viikoittain lisääntyvä sisältö ja moninaiset aktiviteettivaihtoehdot ovat jo muutamassa viikossa nousseet tärkeäksi osaksi asukkaiden päivittäistä arkea.

#### **- Nukkuminen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuvaamme asukkaan oma vuorokausi-rytmiä, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus, lain säädännölliset rajoitukset ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä. Turvaamme asukkaille yörauhan tarvittaessa lisäämällä henkilökuntaa.

#### **- Lääkehoito:**

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkähoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Pidämme myös läheiset tietoisina asukkaiden lääkehoitoon liittyvistä erityispiirteistä heidän ja asukkaan niin sopiessa.

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen. Huolehdimme, että tarvittavat palvelut saadaan järjestettyä Attendo Ventelään, tai asukas saa tarvittaessa kyydityksen ja saattajan mukaansa.

#### **- Kuolema:**

Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet. Esim. mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa. Henkilökuntamme on suurelta osin suorittanut THL:n saattohoitopassin vankistaakseen kuoleman teemoihin liittyvää erityisosaamistaan esimerkiksi lääkähoidon ja läheisten kohtaamisen suhteen. Meillä on käytössä lisämateriaalia, jota voimme käydä niin asukkaan kuin hänen läheistensä kanssa lävitse.

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

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

Yksikössämme rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti eli suojaamis- ja turvaamistarkoituksessa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Lääkäri kirjaa päätöksensä rajoitteiden käyttämisestä pegasos - tietojärjestelmään, josta hoitaja yksikössämme määräyksen Hilikka- järjestelmään. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus asukkaan hoitoon. Kun rajoitustoimen tarkoituksena on suojaaminen ja turvaaminen, kirjaamisessa korostetaan yksityiskohtaista kuvausta tapahtuneesta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kirjaamme

mahdollisimman kattavasti syyt, jotka ovat johtaneet tilanteeseen ja sen seurauksena rajoitustoimenpiteeseen. Päätös rajoittamistoimenpiteestä ja sen kestosta kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä ”erityistä huomioitavaa”-kohtaan, joka löytyy asukkaan terveystiedot- sivustolta. Attendo Ventelässä HILKKA-tietojärjestelmässä on koontitaulukot kunkin ryhmäkodin voimassa olevista rajoitustoimista. Pyrimme arvioimaan säännöllisesti rajoitustoimien tarpeellisuutta, esimerkiksi hygienihaalareiden käytön suhteen pitämällä taukoa niiden käyttämisestä ja soveltamalla muita keinoja (kuten muu vaatetus).

Attendo Ventelän rajoitusvastaava on Tanja Kivi.

### **Mitä rajoitustoimenpiteitä kodilla käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?**

Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan tarvittaessa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja se lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

#### **Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:**

Ikäihmisten itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä ovat muun muassa: ovien lukitseminen, hygienihaalarin käyttäminen, sängynlaitojen nostaminen, magneettivyön tai turvaliivien käyttö, sitominen, henkilökohtaisten tavaroiden takavarikointi, kemiallinen rajoittaminen (lääkitseminen uni- tai rauhoittavilla lääkkeillä) sekä yhteydenpidon rajoittaminen.

Attendo Ventelässä käytössä olevia rajoitustoimenpiteitä ovat: Kaappien ovien lukitseminen, haaravyö pyörätuoliin, hygienihaalari sekä laitojen nostaminen sängystä.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Asukkaan osallisuus**

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

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

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

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

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 5 vastaajaa 37

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 29 vastaajaa 21

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

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

#### **Asiakkaan oikeusturva**

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

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

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

Elina Kylmänen, Ikääntyneiden asumisen palvelulinjajohtaja elina.kylmanen@luvn.fi

##### **Attendo kodin esihenkilö:**

Satu Purontakanen, hoivakodin johtaja, satu.purontakanen@attendo.fi 044-4944530

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

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

#### **Sosiaali- ja potilasasiavastaava**

neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa

tiedottaa asiakkaan oikeuksista toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten

asiakas voi saattaa asiansa vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Asiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

### **Omatyöntekijä**

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

- Kyllä
- Ei

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Attendo Ventelässä tarjoamme päivittäisiä, vaihtuvia aktiviteetteja vahvistamaan ja ylläpitämään asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Yksikössämme asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa, aktiivisen arjen ylläpitäminen kuuluu koko henkilökunnalle. Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Addstart- ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Sairaanhoitaja vastaa asukkaan lääkehoidon suuren kuvan suunnittelusta, toteuttamisesta ja arvioinnista sekä verinäytteiden otosta. Hän tekee yhteistyötä lääkärin kanssa ja tiedottaa lääkäriä asukkaan voinnin muutoksista. Sairaanhoitaja yksikö hoitosuunnitelmien toteutumista ja arvioi perushoidon toteutumista. Sairaanhoitajan tehtäväkuva on myös toimia tukena ja opastajana lähihoitajille ja hoiva-avustajille. Viestinnän suhteen sairaanhoitaja vastaa omaisille ja läheisille asukkaan terveydentilaa koskevien muutosten tai lääkinnällisten muutosten tiedottamisesta. Sairaanhoitajan erityinen vastuu yksikössämme on seurata hoitoprosessin toteutumista ja huolehtia asukkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä. Lähihoitajan toimenkuvaan kuuluu ensisijaisesti asukkaan perushoito. Lähihoitajat vastaavat myös asukkaiden lääkehoidon toteuttamisesta. Lähihoitajien työote on kuntouttava ja asukkaan toimintakykyä ylläpitävä. Lähihoitajat kirjaavat asukkaiden päivittäisestä voinnista yksikön ohjeistuksen mukaisesti asukastietojärjestelmään ja raportoivat toisilleen suullisesti. Lähihoitajan erityisenä vastuuna on omahoitajan tehtävien hoitaminen. Lähihoitaja vastaa siitä, että asukkaan hoitoprosessi toteutuu tarkoituksenmukaisesti.

Hoiva-avustajan toimenkuvaan kuuluu ensisijaisesti asukkaan perushoito yhdessä lähihoitajien kanssa. Hoiva-avustajien työote on niin ikään kuntouttava ja asukkaan toimintakykyä ylläpitävä. Hoiva-avustajien työkuvaan kuuluu asukkaan voinnin kirjaaminen asukastietojärjestelmään sekä asukkaista seuraaville vuoroille raportointi suullisesti. Hoiva-avustajat eivät vastaa tai toteuta yksikössämme asukkaan lääkehoitoa. Hoiva-avustajien erityisenä vastuualueena on asukkaiden osallistaminen toiminnalliseen arkeen, muun muassa ulkoiluun, musiikkihetkiin, lukuhetkiin.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä ryhmäkodeissa, sekä kotimme nettisivuilla. Pyrimme huomioimaan erilaiset kansalliset tapahtumat viikko-ohjelmamme suunnittelussa( kuten liikunta viikko, ikäihmisten viikko).

Järjestämme asukkaillemme mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Meillä on käytössä henkilökunnan työn tukemiseksi HILDA-sisältöboxit jokaisessa ryhmäkodissa, joiden sisältämä materiaali on kehitetty erityisesti ikäihmisiä ajatellen. Asukaskokouksissa asukkailla on mahdollisuus tuoda esiin itseä kiinnostavat aktiviteetit ja muut ideat, ja pyrimme näitä toteuttamaan aina mahdollisuuksien mukaan ryhmäkotikohtaisissa viikko-ohjelmassamme. Olemme jakaneet arkipäivät teemoittain, jotta niin musiikin, käden taitojen, liikunnan kuin kirjallisuuden teemat kulkevat mukana jokaisessa ryhmäkodissa. Viikoittain meillä toistuu aina bingo, joka on asukkaille tärkeä viikonlopun alkamisen merkki.

Attendo Ventelässä on käytössä virikevastaavan vuoro, joka huolehtii muiden töidensä ohella, että joka päivä asukkailla on aktiviteetti. Myös ulkoilemaan pääsee joka päivä: meillä on 2 aidattua sisäpihaa, joilla ulkoileminen on mahdollista vuoden ympäri. Järjestämme vuodenaikoihin sidottuja tapahtumia, joihin läheiset ovat tervetulleita, ja pyrimme tuomaan monipuolisesti erilaisia ulkopuolisia esiintyjiä/ryhmiä kotiimme. Teemme yhteistyötä läheisen päiväkotia Oravaisten kanssa, heidän eskariryhmänsä käy meillä vierailulla muutamia kertoja vuodessa ja me vastavuoroisesti vierailimme heidän luonaan.

Toimintaa suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seuranta. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

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

## **Ravitsemus**

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

Yksikössämme on oma ruuanvalmistuskeittiö, jossa työskentelevät kaksi kokkiamme. Heidän valmistamansa ruoka jaetaan arkisin osastoille ruokakärryissä lämpölaatikoissa. Viikonlopun ruuat toimitetaan ryhmäkotien keittiöiden jääkaappeihin perjantaisin kylmävalmistettuina, josta ne lämmitetään ja jaetaan asukaskohtaisiksi annoksiksi. Ruokien lämpötilaa seurataan säännöllisesti ennen tarjoilua otetuilla lämpötilamittauksilla. Myös ryhmäkotien jääkaappien lämpötilaa seurataan viikoittain. Mittaamme aterioilta jäävän ruokahävikin kolmesti vuorokaudessa. Nämä mittaukset kirjataan Sensire-järjestelmään.

Asiakaan ravitsemus suunnitellaan osana voimavarasuunnitelmaa. Sitä laadittaessa selvitetään asukkaan erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja ravitsemukselliset mieltymykset. Yksikkömme ruokalista on suunniteltu kansallisten ravitsemussuosituksen pohjalta, ja niissä huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä makutottumukset. Huolehdimme yksikössämme siitä, ettei asukkaan iltapalan ja aamupalan välinen aika muodosta yli 11 tuntia.

Kaikkien asukkaiden ruokailua valvotaan ja heitä avustetaan ruokailussa yksilöllisen tarpeen pohjalta. Asukkaan ravitsemuksen suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään tarpeen vaatiessa MNA-mittaria. Mikäli asukkaan ruokahalu heikkenee tai nesteiden nauttiminen vähentyy, seuraamme yksikössä nautitun ruuan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa. Tarjoamme valmistetun ruuan tarvittaessa sosemaisena, sakeutettuna tai nestemäisenä. Lisäksi meiltä saa erilaisia apuvälineitä helpottamaan ruokailua. Huomioimme ruokahalun huonontuessa mieliruokien tarjoamisen. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan painon mittauksella, joka tehdään kolme kertaa vuodessa tai tarpeen vaatiessa useammin.

Merkittäviin painonmuutoksiin reagoidaan, esimerkiksi painon laskiessa tarjoamalla energiapitoisempia aterioita, mikäli annoskoon kasvattaminen ei asukkaan ruokahalu huomioiden ole mahdollista. Painon laskeminen voi liittyä myös muistisairauden aiheuttamiin fysiologisiin muutoksiin ja näissä tilanteissa konsultoimme lääkäriä sekä käännyimme tarvittaessa ravitsemusterapeutin puoleen. Asukkaiden

mieltymykset huomioidaan ruokatarjonnassa, ja oppimisympäristö Valon kautta asukkaiden, henkilökunnan ja omaisten on mahdollista antaa palautetta, toivoa jotakin tiettyä ruokaa tai esittää kehitysehdotuksia tarjottavasta ruuasta.

Yksikössämme joustetaan asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden ruokailuajoissa. Asukkaillemme on varattu yksikössämme riittävästi aikaa omatahtiseen ruokailuun. Teemme tiivistä yhteistyötä Attendon ruokapalveluita koordinoivan henkilöstön kanssa. Yksikössämme on nimetty ravitsemusvastaava, joka on tällä hetkellä Tiina Selenius.

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

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

17.11.2023

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

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

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

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

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on xx. Tulos alittaa /ylittää kansallisen keskiarvon tuloksen.nä Laatu-ja vaikuttavuusmittari tulos: Ravitsemus 5.8 jää alle maan keskiarvon. Tuloksia tarkastellaam myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

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

### **Hygieniakäytännöt**

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

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

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 14.10.2024**

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Sairaanhoidajamme toimii hygieniayhteyshenkilönä, ja teemme yhteistyötä LUVNin ikääntyneiden palveluiden hygieniavastaavien kanssa. Seuraava tapaaminen on hygieniavastaavien kokoontuminen on ensi keväänä 20.3.2025 klo 13.30–15.

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

Kodissamme on 2 siistijää, jotka huolehtivat asukashuoneiden viikoittaisesta siivouksesta, ja hoitohenkilökunta päivittäisistä pintojen puhtaana pitämisestä sekä roskien viennistä.

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

Kodissamme on 2 siistijää, jotka huolehtivat yleisten tilojen siisteydestä sovittun ylläpitosiivoustaulukon mukaisesti viikoittain.

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

Kodissamme on pesutupa, jossa hoitoapulaiset pesevät asukkaiden pyykkiä. HE huolehtivat myös pyykkien tuomisen takaisin ryhmäkoteihin asukkaiden kaappeihin.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat joko Attendon oma avustava henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Kotimme puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykkihuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

## **Infektioiden torjunta**

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

Bern Amar 041-7326354

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

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

Avainasemassa ovat:

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



- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygienia

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

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

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

### **Hammashoito:**

Asukkaiden suun hoidon tarve pyritään kartoittamaan kysymällä asukkaalta ja tämän läheiseltä yksikössämme silloin, kun asukas muuttaa. Henkilökuntamme on käynyt suunterveydenhuollon pitämän koulutuksen 10/2024. Valitettavasti LUVN aiemmin tarjoamat suunhoidon kotiintuotavat palvelut ovat muuttuneet maksullisiksi, mutta niitä on mahdollista saada. Henkilökuntamme ohjaa ja avustaa asukasta päivittäisen suuhygienian hoidossa. Mikäli asukkaalla on tarvetta hammaslääkärikäynnille, tämä hoidetaan pääsääntöisesti terveyskeskuksen hammashoitolassa tai vaihtoehtoisesti yksityisellä puolella.

Äkillisessä kuolemantapauksessa tilanteessa tiedotetaan välittömästi yksikön esimiestä. Äkillisellä tai odottamattomalla kuolemalla tarkoitetaan tilannetta, jossa kuolemaa on edeltänyt poikkeuksellinen tapahtuma, kuten kaatuminen, tapaturma tai on syntynyt epäily hoitovahingosta, myrkytyksestä, itsemurhasta, rikoksesta tai muusta tavallisesta poikkeavasta. Virka- aikana tällaisessa tilanteessa otetaan yhteys hoitavaan lääkäriin Pihlajalintaan ja toimitaan hänen antamiensa ohjeistuksien perusteella. Lääkäri ottaa tarpeen vaatiessa yhteyttä poliisiin. Virka- ajan ulkopuolella tällaisessa tapauksessa soitetaan poliisille numeroon 112, ja toimitaan poliisin antamien ohjeiden mukaisesti. Vainajaan ei tule koskea ennen poliisin ohjeiden saamista.

### **Kiireetön sairaanhoito:**

Kiireetön sairaanhoito toteutetaan yhteistyössä Mehiläisen lääkäripalveluiden kanssa. Hoitohenkilökunta toteaa lääkärikonsultaatiotarpeen ja laittavat asukkaan lääkärintoimintalistalle. Lääkärintoimintalistalle yksikössämme toteutetaan kerran viikossa niin, että lääkäri soittaa yksikköön ja kierto käydään lääkärintoimintalistalle laitettujen asukkaiden kohdalla puhelimitse. Normaalioloissa lääkärimme käy yksikössä lähikierrolla kerran kuukaudessa. Lääkäri kirjaa antamansa hoito-ohjeet ja määräykset PegasosOmniin, josta sairaanhoitaja siirtää nämä Hilikka- asukasjärjestelmään ja toteuttaa lääkärin antamat määräykset. Lääkärin määräämien laboratorionäytteiden ottaminen järjestetään yksiköstämme käsin, lääkäri katsoo laboratoriotulosten vastaukset. Lääkäri on puhelimitse tavoitettavissa päivittäin, puhelinkierrot pidetään viikoittain ja hän käy paikanpäällä kerran kuukaudessa.

Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä sellaisten hoitotoimien kanssa, joissa tarvitaan esimerkiksi I.V. antibioottien tiputtamista.

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Kiireellisissä sairaanhoidon tilanteissa asioidaan Lohjan pääterveysasemalla tai päivystysasemalla Lohjan sairaalalla. Asukkaasta tehdään päivystykseen lähtiessä sh- lähete hoitajien toimesta, josta käyvät ilmi lähettämisen syy, asukkaan tiedot, ajantasainen lääkitys, mahdolliset mittaukset sekä muut olennaiset tiedot asukkaan hoitoa varten. Ohje asukkaan lähettämisestä kiireelliseen sairaanhoitoon löytyy hoivakodin molempien kerrosten kanslioista sekä keittiössä olevista ryhmäkotikansioista. Mikäli asukkaamme tarvitsee erikoissairanhoidon palveluita, hän pääsee niiden piiriin lääkärin kirjoittamalla läheteellä. Asukkaan kuljettaminen tutkimuksiin on mahdollista järjestää omaisen tahdon mukaan hänen toimestaan, tai muussa tapauksessa asukkaan vienti ja tuonti palveluihin suunnitellaan, järjestetään ja organisoidaan yksikön hoitohenkilökunnan toimesta.

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Äkillisessä kuolemantapauksessa tilanteessa tiedotetaan välittömästi yksikön esimiestä. Äkillisellä tai odottamattomalla kuolemalla tarkoitetaan tilannetta, jossa kuolemaa on edeltänyt poikkeuksellinen tapahtuma, kuten kaatuminen, tapaturma tai on syntynyt epäily hoitovahingosta, myrkytyksestä, itsemurhasta, rikoksesta tai muusta tavallisesta poikkeavasta. Virka- aikana tällaisessa tilanteessa otetaan yhteys hoitavaan lääkäriin Mehiläiseen ja toimitaan hänen antamiensa ohjeistuksien perusteella. Lääkäri ottaa tarpeen vaatiessa yhteyttä poliisiin. Virka- ajan ulkopuolella tällaisessa tapauksessa soimitaan poliisille numeroon 112, ja toimitaan poliisin antamien ohjeiden mukaisesti. Vainajaan ei tule koskea ennen poliisin ohjeiden saamista.

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

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

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

Seuraamme säännöllisesti voimavaruussuunnitelman sekä lääkärin ohjeen mukaan asukkaiden terveydentilan mittauksia niillä asukkailla, joilla on kyseisiin tarpeisiin lääkityksiä. Muiden osalta otamme lääkärin vuositarkistusta varten erilaisia mittauksia. Lääkityksiä arvioimme asukkaan voinnin muuttuessa sekä vuosittaisen terveystarkastuksen puitteissa.

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

Mehiläisen ostopalvelulääkäri Heli Appel sekä Attendo Ventelän sairaanhoitaja Bern Amar 041-7326354

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

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

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

Lukukuittauskansiossa sekä tulostettuna myös erilliseen kansioon 1.kerroksen kansliaan

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 16.10.2024

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

Satu Purontakanen, hoivakodin johtaja, Bern Amar, vastaava sairaanhoitaja

### **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?**

Meillä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

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

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Järjestämme henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen

sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Attendo Ventelässä ei ole tällä hetkellä työsuojeluvaltuutettua, koska kukaan henkilökunnasta ei halunnut toimenkuvaa ottaa vastaan. Työsuojeluasioissa olemme yhteydessä Attendo Länsi-Uusimaan työsuojelutoimikuntaan.

Työsuojelupäällikkö:

Nimi: Niina Suvanto

Puhelinnumero: 044 494 4450

Sähköposti: niina.suvanto@attendo.fi

Työsuojeluvaltuutettu:

Nimi: Mia Lindholm

Puhelinnumero: 041 730 7435

Sähköposti: mia.lindholm@attendo.fi

Varavaltuutettu Taru Manssila, taru.manssila@attendo.fi

Varavaltuutettu Meri Hellqvist, meri.hellqvist@attendo.fi

Työsuojelualueeseen kuuluvat hoivakodit:

Olarinpuisto, Laaksolahti, Harmaaniitty, Sammalkallio, Vuoripirtti, Villa Linnea, Villa Lauriina, Tapiolan aallotar, Villa Stella, Lähde, Hiidensalmi, Ventelä, Vappula, Harjupuisto, Attendo Oma

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

## Table

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	29.02.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	23.2.2023
<b>Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:</b>	1.8.2024
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	20.12.2023

## 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 työvuorosunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Kodin henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan ja seurataan säännöllisesti.

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Satu Purontakanen joka on koulutukseltaan Sairaanhoidaja, AMK
- Kodillamme on 47 asukaspaikkaa

- 1 tiimivastaava-lähihoitaja
- 1 vastaava sairaanhoitaja, joka tekee pääsääntöisesti töitä arkisin. n. 1 sairaanhoitajan tuntien verran sairaanhoitajia (3kpl), jotka tekevät meillä keikkaa.
- 17,5 vakituista lähihoitajaa ja lisäksi tuntityön tekijöinä 2:n lähihoitajan tuntien verran vaihtelevia tuntityöläisiä
- 3 hoiva-avustajaa
- 7 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä

Avustavaa henkilökunnan työtehtäviin ei kuulu asukkaiden kanssa tehtävää työtä.

- 2 siistijää
- 1 hoitoapulainen

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista tekemässä iltaisin ja viikonloppuisin avustavia työtehtäviä.

Arkisin henkilöstön poissaolojen paikkaamisesta vastaa tiiminvetäjä sekä johtaja, iltaisin, öisin ja viikonloppuisin muu henkilökunta. Henkilökunnalla on päivitetty sijaislista, jonka kautta rektyointia voi akuutissa tilanteessa suorittaa.

Arkisin

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiiminvetäjä/lähihoitaja 7 - 15 ( Hallintoa 40%/ välitöntä hoitotyötä 40%) - tekee 80% työaika
- Sairaanhoidaja klo 7.00–15.00 (välitönhoitotyö 100%)
- Hoitajia 8, klo 7.00–15.00 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitajia 3 klo 7–15 (välitönhoitotyö)
- Siistijät 2 klo 7–15.00 (välillinen hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 7.00–15.00 (välillinen hoitotyö)
- Hoitoapulainen 16.00 -20.00
- Hoitajia 6 klo 13–21.00 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitajia 3 klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja 2 klo 20.30–7.30 (välitönhoitotyö)

Viikonloppuisin

- Hoitajia 3, klo 7.00–14.15 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitajia 3 klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Yksi kiertävä hoitaja 7.00 -14.15
- Hoitoapulainen klo 10.00–17.00 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia 3 klo 14.00–21.00 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitajia 3 klo 14.00–21.00 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja 2 klo 20.30–7.30 (välitönhoitotyö)

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

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

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö arkisin . Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle iltaisin, öisin ja viikonloppuisin.

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

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

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

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

Attendo Ventelässä huolehdimme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Ohjaamme heitä käyttämään suomenkieltä hoitotilanteissa ja muussa kommunikaatiossa. Työntekijöiden käytössä on Word Dive-lisenssi, jonka avulla he voivat opiskella suomea vapaa-ajallaan 3 kuukauden ajan, lisäksi on mahdollista päästä pidemmälle intensiivikurssille, mikäli sellaisen tarve nousee esiin. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työehtosopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellyttämme 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 tietosuojan 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, läikehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

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

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

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

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

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

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





## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Hoivakoti Ventelä toimii 2012 avatussa kolmikerroksisessa rakennuksessa. Yksikössämme on 47 asukashuonetta, jotka ovat kooltaan 21m<sup>2</sup> (39kpl), 22m<sup>2</sup> (1kpl) ja 25.5m<sup>2</sup> (8kpl). Yksi rakennuksemme hoivatiiloista on vuokrattu Lohjan kaupungin lyhytaikaishoidon toimintaan. Ryhmäkotimme sijaitsevat rakennuksen 1. ja 2. kerroksessa. Kiinteistön kellarikerroksessa sijaitsevat Attendon valmistuskeittiö ja henkilökunnan tilat. Jokaisessa asukashuoneessa on oma wc- ja suihkuhuone. Asukas kalustaa asuntonsa itse. Huoneet ovat rakennettu esteettömiksi. Yksikkömme koostuu kolmesta ryhmäkodista, joissa kahdessa on 15 asukashuonetta ja yhdessä ryhmäkodissa 17 asukashuonetta.

Jokaisessa kolmessa ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat sekä parveke tai terassi tai piha-alue, johon pääsee yksinomaan osastolta käsin. Hoivakodissa on kaikille asukkaille yhteinen sauna, joka sijaitsee rakennuksen 3. kerroksessa. Kaikki asukkaiden oleskeluun ja ruokailuun varatut tilat ovat siistejä, kodikkaita ja esteettömiä, ja niiden kalustuksessa on huomioitu asukkaiden toimintakyky. Henkilökuntamme toimii yksikössä tilojen viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Asukaskohtaiset hoitotarvikkeet säilytetään asukashuoneen kiinteissä kaapeissa ja hoitotarvikkeet, jotka sinne eivät mahdu, kellarikerroksen säilytystiloissa (esim. vaipat). Siistijämme yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa huolehtivat siitä, että asukkailla on riittävästi vaippoja omissa huoneissaan. Hoito- ja hoivahenkilöstömme huolehtivat siitä, että haavanhoito- ym tarvikkeet ovat asukashuoneissa saatavilla ja asukkaan käytettävissä.

Olemme ottaneet tiloja suunnitellessa huomioon asukkaittemme erityisvaateet. Olemme huolehtineet siitä, että kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi, kulkeminen onnistuu kaikissa tiloissamme myös apuvälineiden kanssa ongelmitta, oviaukot ovat leveitä, valaistus on epäsuoraa ja käytämme lampuissa lämmintä sävyä mutta valaistuksen lisääminen tiloihin onnistuu esimerkiksi silloin, kun asiakkaan näkökyky sitä edellyttää. Tilamme ovat hyvin äänieristettyjä, tilojemme sisustussuunnitelman ovat laatineet asiantuntijat ja he ovat huomioineet sisustuksen vaikutukset kaikuun ja meluun sekä värimaailman.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaittemme liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista omassa ryhmäkodissa mutta myös isommassa ryhmässä. Yksikkömme 1. kerroksessa asukkaillemme on pyykkitupa ja kuivaushuone, jossa pestään asukkaiden pikkupyykki sekä lakanapyykki. Yksikkömme pyykkihuollosta huolehtivat tukityöntekijämme. Asukkaillamme on halutessaan mahdollisuus osallistua pyykkihuoltoon muun muassa pyykin viennin, lakanoiden viikkauksen, pyykkien ripustamisen tai muun toiminnan osalta. Asukashuoneissamme tehdään siistijöiden toimesta ylläpitosiivous kerran viikossa, siivoushuolto ja pyykkihuolto tiloissamme toteutetaan omana toimintana. Mikäli asukkaallamme on tekstiilien vaatimia erikoispesuja, hän vastaa näiden tekstiilien pesemisen kustannuksista. Asukkaamme vaatteet nimikoivat lähtökohtaisesti asukkaan läheiset, mutta tarpeen vaatiessa yksikkömme henkilökunta avustaa nimikoinnissa. Olemme tilanneet hankalasti nimikoitaviin vaatteisiin silitettäviä lappuja (esim. tummat värit), joita saa henkilökunnalta pyydettyä.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot. Osana yksikkömme omavalvonnan tarkastuksia teemme säännöllisesti Hygicult- mittauksia.

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

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

## **Teknologiset ratkaisut**

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

Attendo Ventelän tiloissa on käytössä tallentava kameravalvonta lääkehuoneissa. Kameravalvontaa ei toteuteta yksityisen suojan piiriin kuuluvissa tiloissa.

Meillä on käytössämme automaattinen palovaroin järjestelmä, jonka toimivuus tarkastetaan kuukausittain huoltoyhtiön toimesta. Ryhmäkoteihin, porraskäytävään sekä taloon sisälle tullessa ovien avaus kirjautuu Hedsam-järjestelmään. Talon ala-ovi porraskäytävään on auki 8.00 -18.00, tuolloinkin päästäkseen ryhmäkotitiloihin tarvitaan oven avaus henkilökunnan toimesta tai kulkulätkä.

Alaovella numero, johon soittamalla henkilökunta tulee oven avaamaan. Porraskäytävässä on ovikello kuhunkin ryhmäkotiin, joista oven avauksen yhteydessä varmennetaan tulijan henkilöllisyys.

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

Meillä on käytössä Tunstall-kutsujärjestelmä.

Asukkaalla on siis kädessään ranneke, jossa on hälytystoiminta, josta lähtee hoitajalle kutsu. Hoitajamme kuittaa hälytyskutsun puhelimen välityksellä ja käymällä asukashuoneessa. Asukkaiden hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, joista hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsu järjestelmän huoltamisesta vastaa järjestelmän toimittaja, ja kutsujärjestelmän päivitykset tehdään yhteistyössä toimittajan kanssa. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuoloin.

Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähestyessä loppuaan. Koko Tunstall- järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmälle on oma varavoima. Yksikön johtaja vastaa Tunstall- laitteiden korjaamisen järjestämisestä mutta ilmoittaminen toimimattomasta laitteesta on yksikön henkilökunnalla eli laitteiden käyttäjillä. Yksikön johtaja ja Tiiminvetäjä voivat seurata järjestelmän loki-tietoja, sekä tarvittaessa ohjelmoida rannekkeita uudelleen Careplan-portaalin kautta.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Hoivakodin johtaja Satu Purontakanen ja Tiiminvetäjä-Lähihoitaja Jannica Falck  
Turvalaitteiden toimittaja Tunstall Oy  
fi.huolto@tunstall.com  
Puh. 0100 840 80 (1,98 €/min. + pvm sis. alv.)  
Soittoajat arkisin klo 8.00-16.00

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

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoidtaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälineiden tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekisteriin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (luette, mitkä laitteet) huolto- ja kalibrointitilanne sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (luettele, mitkä laitteet esim. hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet /kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta) Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

## **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Satu Purontakanen, 044-4944530

## **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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



# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Meillä on käynnissä kirjaamisen laadun seuranta- ja ohjausprojekti, jonka avulla nostamme kirjaustemme laatua. Perehdytys tapahtuu niin ohjaamalla työntekijämme käymään Laadukas Kirjaaminen - koulutuksen VALOssa, kuin myös henkilökohtaisella opastuksella kirjaamisvastaavan toimesta. Meillä on saatavilla myös kirjallista materiaalia muistin tueksi.

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

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

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Käytössämme on niin kirjaamiseen tarkoitettuja tietokoneita, kuin puhelimiin asennettuja HILKKA-ohjelmistoja. Kirjauksissa peilataan asukkaan voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa tiiminvetäjän ja kirjaamisvastaavan toimesta.

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

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

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)

00181 Helsinki  
tietosuojavastaava@attendo.fi

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

- Kyllä**
- Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

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

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

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

	TAVOITE	TOIMEN- PITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVI- OINTI	LOPPUARVI- OINTI (edellisen vuoden kehit- tämissuun- nitelma)
ASIAKAS- KOKEMUS	10	Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen - as- iakaskokouksi- en pitäminen, asukkaiden arvostava kohtaaminen	käynnissä	Koko henkilökunta	vuoden lopussa	
LÄHEIS- KOKEMUS	35	Ajantasainen viestintä läheisen voinnista	käynnissä	Koko henkilökunta	vuoden lopussa	
HENKILÖ- STÖKOKE- MUS JA TYÖ- HYVINVOINTI	35	avoimen viestinnän tukeminen  Esihenkilön tavoitettavuus	Käynnissä	Kodin johtaja	vuoden lopussa	

#### 2. Turvallisuusriskit





Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVIOINTI	LOPPU-ARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Liukastuminen	Riski olemassa	mahdollinen	kohtalainen	100% vastuu havaituista nesteistä lattialla	käynnissä	hoivakodin johtaja	vuoden lopussa	
Psyykkisen kuormittuminen	Riski olemassa	haitallinen	kohtalainen	Avoimuuden tukeminen ja keskustelukanavien tarjoaminen Työn tasa-puolinen ja kautuminen ja siihen liittyvien prosessien tarkastelu muutosten tekemistä varten	käynnissä	tiiminvetäjä	vuoden lopussa	
Pisto tai viilitötapaturma	Riski olemassa	mahdollinen	kohtalainen	Perehdytys oikeaoppiseen pistotekniikkaan ja särmäsjätteen käsittelyyn	käynnissä	Sairaanhoidtaja	vuoden lopussa	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
<b>Asiakas-tyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	29	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	5	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	5.5 Keskitytään järjestämään asukkaiden toivomaa sisältöä aktiviteettien muodossa, sekä tukemaan asukkaita ilmaisemaan toiveitaan sekä mieltymyksiään omaan arkeensa liittyen.	5,5		
<b>Sisäinen auditointi</b>		7.11.2023			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %					
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		11 kappaletta, painottuen lääkkeenjakovirheisiin ja väärin lääkkeiden saamiseen.		Olemme tehneet uudelleen perehdyttämistä sekä läpikäyneet lääkehoidon	

				poikkeamat tiimeissä oppimistilanteina.	
<b>Palvelun toteutamis-suunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>	93% on ajan tasalla. ( 97,7%, mikäli ei lasketa viime kuukauden aikana monia uusia, joista 2lla on vielä voimava rasuunnitelma tekemättä, mutta kuukausi ei ole vielä muutosta kulunut). Tavoitetaso täyttyy siis siltä osin, että kuukauden sisällä saamme nuo kaksi ajan tasalle.		Tavoitetaso täyttyy	

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

**Paikka ja päiväys**  
18.10.2024 Lohjalla

**Allekirjoitus**  
Satu Purontakanen