

Attendo

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 Villa Tapiola Oy

Y-tunnus 2163093-3

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Espoo

Attendo-koti

Nimi Attendo Villa
Tapiola

Katuosoite Suotorpantie 14

Postinumero 02140

Postitoimipaikka Espoo

Esihenkilö Niina Tervonen

Puhelin 0400408887

Sähköposti niina.tervonen@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Esimerkiksi: Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Jorvin Apteekki

- Hygienia- ja toimitustarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Clean Kalle Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Hoitajakutsu.fi
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitesuoritus- ja -korjaukset: AlluMedical Oy

- Kiinteistöhuolto: Oma keittiö
- Siivouspalvelu: Inhouse Partners Oy
- Talonmiespalvelut: Man in Van

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

Omaavvalvontasuunnitelmamme laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa (nimi ja yhteystiedot)

Hoivakodin johtaja Niina Tervonen 0400408887, sähköposti niina.tervonen@attendo.fi

Omaavvalvontasuunnitelman seuranta

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

Omaavvalvontasuunnitelman julkisuus

Vahva omahoitajuus sekä hyvä, asukkaan elämäntarinan huomioiva hoito- ja palvelusuunnitelma mahdollistavat yksilöllisen ja omannäköisen elämän jatkumisen kodissamme. Omahoitaja on oman asukkaan hoidon ja huolenpidon asiantuntija.

Pyrimme edesauttamaan asukkaittemme itsemääräämisoikeutta ja osallistumista kodin yhteisöllisyyteen kaikin tavoin. Pidämme kodissamme kuukausittain asiakkaiden, omaisten ja läheisten sekä henkilökunnan kesken yhteisökokouksen, josta laadimme muistion.

Asukkaan omassa huoneessa on helppoa säilyttää yksityisyys. Jokaisessa asukashuoneessa on oma wc/kylpyhuone, mikä takaa intymiteettisuojan. Lisäksi monet kotimme tavoista toimia vahvistavat henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta. Asukkaat saavat esimerkiksi nukkua niin kauan kuin nukuttaa ja he voivat itse päättää syömisistään ja saunomisistaan. Ruokailu on meillä joustavaa: jos asukas esimerkiksi haluaa jättää ruokailun väliin, hän voi osallistua seuraavalle aterialle.

Asukas voi päättää itse myös pukeutumisestaan ja ulkoilustaan sekä osallistumisestaan virike- tai toimintahetkiin.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

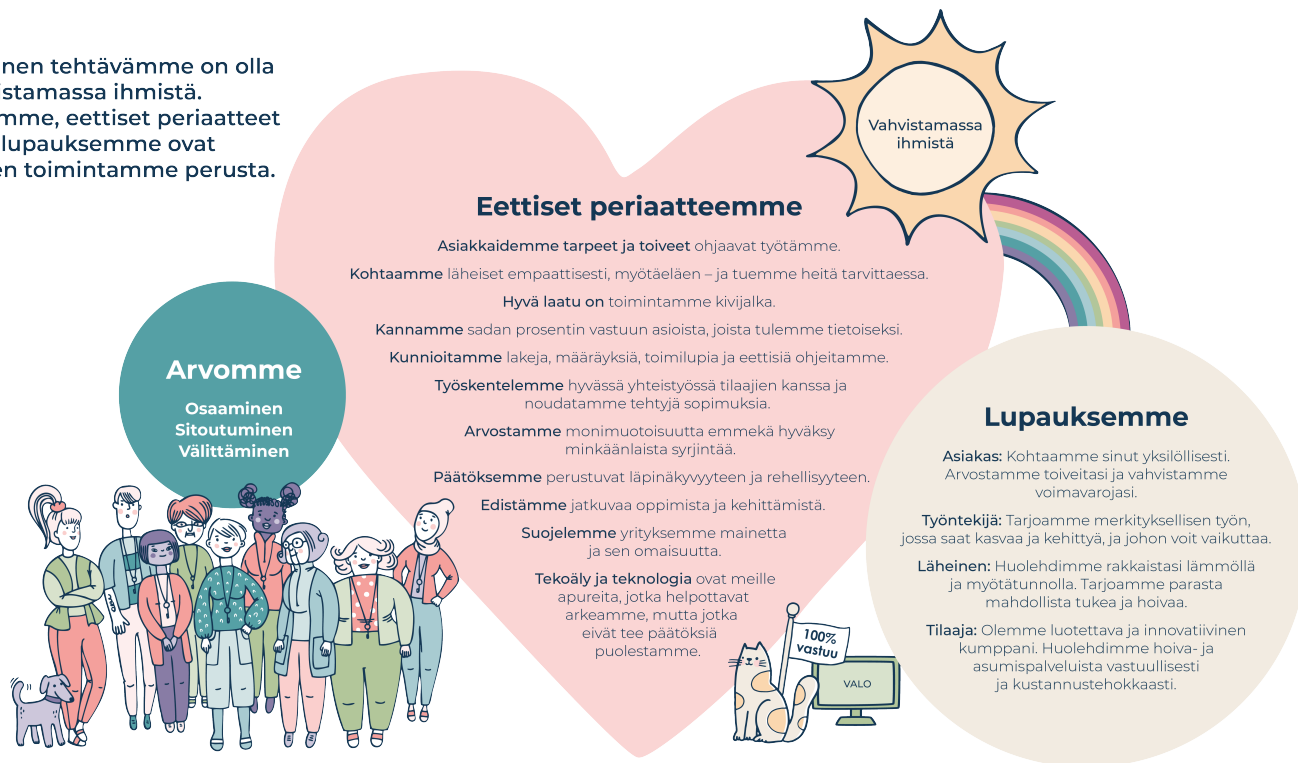
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Toiminta-ajatuksemme

Attendo Villa Tapiola Oy kehittää ja tuottaa ympärivuorokautista tehostettua pitkäaikaista ja lyhytaikaista palveluasumista muistisairaille henkilöille Espoon kaupungissa. Toiminta-ajatuksena on tarjota muistisairaille henkilöille turvallinen ympäristö, jossa tavoitteenamme on ylläpitää hyvinvointia ja turvata hyvä arki.

Asukkaiden avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa. He tarvitsevat jatkuvasti yhtämittaista ja ympärivuorokautista hoivaa, huolenpitoa sekä valvontaa. Kodissamme on reilu, kiireetön ja kodinomainen tunnelma.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet



Välittäminen Osaaminen Sitoutuminen

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.

Attendo Villa Tapiola tarjoaa laadukasta palvelua hyvällä maineella. Meidän arvomme ovat ihmisen kunnioittaminen ja arvostaminen, itsemääräämisoikeus ja vapaus sekä yhteisöllisyys.

Ihmisen kunnioittaminen ja arvostaminen näkyy siinä, että annamme arvon ympärillä oleville ihmisille. Käyttäydymme toisiamme kohtaan hyvin ja noudatamme hyviä tapoja. Kohtaamme ihmiset yksilöinä ja pyrimme tekemään kaikkemme, että läheisillämme olisi hyvä olla. Elämänkaari-kyselyn ja tulohaastattelun avulla tunnistamme asukkaan voimavarat ja miten voimme edistää hänen toimintakykyään ja omannäköistä elämää.

Vapaus ja Itsemääräämisoikeus näkyy siinä, että kuuntelemme asukkaitamme ja otamme huomioon heidän toiveensa. Itsemääräämisoikeus ja vapaus toteutuvat kaikessa kodin toiminnoissa. Vapauden avulla tuemme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakaslähtöisyyttä. He saavat esimerkiksi nukkua aamuisin niin kauan kuin haluavat ja voivat itse valita vaatteet päälleen. Myös saunaan saa mennä, kun haluaa.

Yhteisöllisyys näkyy siinä, että meillä on salliva ilmapiiri, keskinäinen luottamus toisiimme ja yhteenkuuluvuuden tunne. Vietämme suuren osan päivästä yhdessä eikä ketään jätetä yksin. Koemme olevamme suurta perhettä ja arvostamme ajatusta asukkaan ja henkilökunnan samanarvoisuudesta ja läheisestä suhteesta. Perheeseemme kuuluvat olennaisena osana myös omaiset ja läheiset. Omaiset voivat osallistua haluamallaan tavalla asukkaan elämään ja arkipäivään. Vieraat ovat meille tervetulleita niin kotimaasta kuin ulkomaista.

Kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja kulttuuriamme. Olemme avoimia uusille asioille ja

otamme innokkaasti käyttöön uusia toimintatapoja, laitteita ja välineitä. Pohdimme palvelumme vaikuttavuutta asukkaan elämään ja koemme yhteiskunnallista vastuuta palveluistamme. Toimintamme on avointa ja läpinäkyvää.

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.

Villa Tapiolassa tullaan nimeämään ASKO-valmentaja, jonka johdolla käymme säännöllisesti ASKO-keskusteluja. Keskusteluissa tullaan nostamaan esiin asukkaiden henkilökohtaisten mieltymysten huomioiminen sekä tasapuolisen kohtaamisen merkitys, kiireettömän ja turvallisen ilmapiirin luomisen vaikutukset asukkaiden hyvinvoinnille.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti 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 **eettinen 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
- Tietoturvassuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sote-valvontalain 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 oma-arvioinneilla 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:

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 01.01.2023

Asiakasturvallisuuden kannalta kodin toiminnan keskeiset riskit sekä niiden ehkäisy- ja hallintakeinot

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Puutteellinen perehdyttäminen, Henkinen ja fyysinen väkivallanuhka, vaaratilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, henkilöstön riittävyys epidemiatilanteissa,

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Virheelliset lääke ohjeistukset, virheellinen säilytyslämpötila, lääkepoikkeamat

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Henkilötietojen käsittely (GDPR-koulutus pakollinen kaikilla). Sähköisten järjestelmien tunnuksiin liittyvät riskit, kirjallisten dokumenttien säilytys ja hävittäminen,

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Epäselvät tehtävänkuvat, perehdytyksen epäonnistuminen, asukkaan tapaturma, ovesta karkaaminen, henkinen ja fyysinen väkivallanuhka, asukkaan omaisuuden rikkoutuminen tai vahingoittuminen,

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Ovesta karkaaminen, asukkaan tapaturma, Henkinen ja fyysinen väkivallanuhka,

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Sovitusta tiedonkulusta poikkeaminen, asukkaan hoidon kannalta oleellisten kirjausten puuttuminen

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Puutteellinen perehdytys laitteiden ja apuvälineiden käyttöön, laitteiden toiminta häiriöt, puutteellinen puhdistus ja desinfointi,

Fyysiset vaarat:

Liukastumis/kompastumisvaara, märkä lattia, esteet kulkureitillä, huonosti sijoitetut laitteet ja huonekalut, apuvälineet

Infektioriskit:

puutteellinen hygienia tai desinfointi, välineiden tai laitteiden puhdistus puuttellista

Ruokahygienia:

väärä elintarvikkeiden käsittely tai säilytys

Kemialliset riskit:

pesuaineiden epäasianmukainen säilytys ja käyttö

Asukkaan yksityisyyden suoja:

henkilötietojen käsittely, äänieristykseen liittyvät haasteet

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta on kuvattu kodin omavalvontasuunnitelmassa. Ohje ja lomakepohja löytyvät myös 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

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

Asiakkaiden ja läheisten tapa tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sekä niiden käsittely

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamien, käsittely ja raportointi

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Villa Tapiolan toimiston kaapissa olevasta "poikkeamat kansioista".
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta
- Kotimme laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen,

käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!

- Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. 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 tutkimuksen 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

Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyvät ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkimuksen perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

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.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

- Henkilökuntaa tiedotetaan Villa Tapiolan intrasivun kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuiittaamaan muistion lukemisen.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista • Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kotimme esihenkilö vastaa kotimme valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta

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.

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 vastuuhuoltaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Asiakkaan tarpeet huomioiva sosiaalipalvelu toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaisesti viranomaisten toimesta.

Arvioimme hoidon ja palvelun tarvetta yksilöllisesti asiakkaan lähtökohdista käsin. Mukana arvioinnissa ovat asiakkaan lisäksi mahdollisesti myös asiakkaan omaiset, läheiset tai laillinen edustaja. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Pyrimme toteuttamaan sen, mitä asiakas ympärivuorokautiselta palveluasumiselta odottaa. Pitkäaikaishoidossa palvelun tarve arvioidaan Elämänkaarikyselyllä, Resident Assessment Instrument (RAI)-arviointimoduulilla, Geriatric Depression Scalea (GDS)- myöhäisiän depressioseulalla, Mini Men-tal State Examinationia (MMSE) muistin ja tiedonkäsittelytason testillä ja Mini Nutritional Assessmentia (MNA)-ravitsemustilan arviointitestillä.

RAI-arviointijärjestelmää käytämme hoidon ja huolenpidon laadun kehittämiseen. Lähetämme THL:lle kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnit jokaisesta asukkaasta ja vastaavasti kaksi kertaa vuodessa saamme koosteen toteutuneista arvioinneista. Koosteen kautta saamme tietoa, olemmeko päässeet vuosittaisiin RAI-tavoitteisiin, jotka Länsi-uudenmaan hyvinvointialue on meille asettanut. Jos tavoitteita ei ole saavutettu mietimme yhdessä, miksi näin on. Tarvittaessa korjaamme toimintaamme. Käytämme RAI:n kustannuspainoindeksiä myös jakaessamme asukkaitamme hoivaryhmiin. Tämän johdosta jokainen työntekijä työvuorossaan saa hoitoisuudeltaan ja kooltaan tasapainoisen asukasryhmän.

RAI:n lisäksi asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään myös MMSE- ja MNA-mittareita sekä tarpeen mukaan GDS, VAS-kipumittaria, PAINAD-mittaria ja Braden-asteikkoa.

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

Asiakkaan ja/tai hänen läheistensä osallistuminen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan / läheisillään on mahdollisuus käydä tutustumassa Villa Tapiolan tiloihin, toimintaan ja palveluihin etukäteen. Tämän tutustumiskäynnin yhteydessä on mahdollista tehdä alustavaa suunnitelmaa, millaista palvelua asiakas tarvitsee.

Villa Tapiolassa asiakas ja/tai hänen omaisensa tai läheisensä täyttävät elämäkaarikyselyn, jolla kartoitetaan myös mahdollisia erityistarpeita ja toiveita palvelusta. Selvitämme myös, onko asiakkaalla hoitotahto ja noudatamme sitä suunnitelman laatimisessa ja toteuttamisessa.

Valmiin hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelman käymme yhdessä läpi asiakkaan, omaisten ja läheisten tai edunvalvojan kanssa. Näin varmistamme, että kaikki toiveet ja näkemykset on otettu huomioon.

Kun asiakas saapuu lyhytaikaisjaksolle, asiakas tai hänen omaisensa osallistuvat alkukartoituskyselyyn, jolla kartoitetaan myös mahdollisia erityistarpeita ja toiveita palvelusta. Uudelleen lyhytaikaisjaksolle tulevan asiakkaan kanssa käymme yhdessä läpi nykytilanteen ja mahdolliset hoitojakson jälkeen tapahtuneet hoidontarpeen muutokset asiakkaan omaisten tai edunvalvojan kanssa.

Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteutussuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

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

Kodissamme toimii vahva omahoitajamalli, jossa omahoitaja on oman asukkaan hoidon ja hoivan puolestapuhuja. Hänen tehtävänä on varmistaa, että koko henkilökunta tuntee kyseisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti.

Viikottaisessa henkilökuntakokouksessa tarkastelemme omahoitajan aloitteesta ja aina ennen suunnitelman päivittämisen määräpäivää asiakkaan hoitosuunnitelmaa ja teemme suunnitelmaan tarvittaessa muutoksia. Hoito- ja palvelusuunnitelma säilytetään asukkaan huoneessa olevan henkilökohtaisen kaapin ovelle.

Jokaisella asiakkaan hoitoon osallistuvalla hoitajalla on tunnukset asiakashallintajärjestelmään, josta hän seuraa toisten hoitajien eri vuoroissa tehtyjä kirjauksia asiakkaan voinnista, tavoitteista ja niiden toteutumisesta.

Jokaiselle päivälle on lisäksi asiakashallintajärjestelmässä tapahtuma- / tehtävälista, jossa on vielä erikseen kyseisen päivän erityistä huomiota vaativat asiat. Yöhoitaja tarkastaa ja tulostaa listan.

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Asukkaille tarjotaan mahdollisuus tuoda esille omat toiveensa, näkökulmansa ja mielipiteensä hoivakodissa asumisesta, arjesta ja saamastaan palvelusta.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Villa Tapiolassa asukkaalla on mahdollisuus elää omannäköistään arkea. Asukkaan toiveita kysytään ja kuunnellaan ja niihin reagoidaan. Asiat kirjataan palveluntoteuttamissuunnitelmaan.

- 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. Selvitämme haluaako asukas käydä mieluummin suihkussa vai saunassa, miten hän haluaa partansa ajettavan. Haluaako asukas käyttää meikkiä tai kynsilakkaa yms.

- Syöminen ja juominen:

Kartoitamme asukkaan ruokailuun liittyvät voimavarat, toiveet sekä mahdolliset ruokarajoitteet ja sen miten paljon asukas tarvitsee apua ruokailussa. Pyrimme mahdollistamaan rauhallisen ruokailuhetken. Otamme huomioon mahdolliset ruoan rakennemuutokset.

- Sosiaalisuus:

Kirjaamme palveluntoteuttamissuunnitelmaan 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 palveluntoteuttamissuunnitelmaan, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää tai mielipahaa. Onko asukkaalla mahdollisia huolia tai pelkoa aiheuttavia asioita, joita voimme vähentää tai poistaa. Pyrimme järjestämään asukkaalle mieluisaa tekemistä, mihin voimme häntä ohjata jos hän kokee olonsa ahdistuneeksi tai levottomaksi.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Kirjaamme palveluntoteuttamissuunnitelmaan asukkaan voimavarat ja toiveet sekä tarpeet ulkoilun ja aktiviteettitoiminnan suhteen. Omahaotaja huolehtii asukkaan ulkoilusta vähintään kerran viikossa. Villa Tapiolassa on mahdollista osallistua aktiviteetteihin päivittäin.

- Nukkuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet palveluntoteuttamissuunnitelmaan. Villa Tapiolassa otetaan huomioon asukkaan yksilöllinen vuorokausirytm. Huomioimme ja kirjaamme asukkaiden turvallisuuden esim. sängynlaitojen käytön.

- Lääkehoito:

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Kirjaamme asukkaan yksilölliset tarpeet ja huomiot lääkehoidon toteuttamisessa, esim. lääkemuotoihin ja lääkkeen ottamiseen liittyvät asiat.

- Asiointi ja palvelut:

Kirjaamme asukkaan voimavarat palveluntoteuttamissuunnitelmaan, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen. Sovimme kenelle näistä muodostuvat laskut osoitetaan.

- Kuolema:

Kirjaamme palveluntoteuttamissuunnitelmaan asukkaan toiveet ja tarpeet. Mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa. Toivooko asukas esim. papin käyntiä.

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 rajoittamistomenteista 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.

Toimintamme lähtökohtana on asukkaan perus- ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen sekä vapaaehtoisuuteen perustuva hoito ja huolenpito. Nostammekin vapauden ja itsemääräämisoikeuden yhdeksi kotimme arvoista.

Asukkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voimme pitää hyväksyttävänä vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää omasta hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia; jos hän esimerkiksi uhkaa vaarantaa vakavasti oman tai muiden terveyttä tai turvallisuutta.

Jos joudumme turvautumaan rajoittaviin toimenpiteisiin, toteutamme ne turvallisesti lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti henkilön itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tällöin keskustelemme asiasta aina asiakkaan, omaisten, läheisten tai edunvalvojan kanssa ja pyrimme pääsemään kaikkia osapuolia hyväksyttävään ratkaisuun.

Lopullisen päätöksen rajoittavista toimenpiteistä tekee kuitenkin aina asiakasta hoitava lääkäri.

Rajoitteet ovat aina määräaikaaisia ja mahdollisimman lyhytkestoisia. Rajoitteiden vaikutuksia seurataan havainnoimalla ja kirjaamalla asiat asukashallintajärjestelmään

Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä sekä sen perusteesta ja kestoista.

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:

Sängynlailupa, hygieniahäälilupa, haara/turvavyölupa tuoliin tai pyörätuoliin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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.

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 läheisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Esimerkkiteksti: 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 toteut-tamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoi-daan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tu-lokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

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

Hyvinvointialueella:

ikaantyneetasuminen@luvn.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Niina Tervonen, niina.tervonen@villatapiola.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 1515838 Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti,ke,to klo 9-11 (ei perjantaisin, eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioissa, avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä, tiedottaa asukkaiden ja potilaiden oikeuksista sekä toimii asukkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 505 3000 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

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.

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

☐ **Kyllä**

☐ **Ei**

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hoito- ja hoivatyötä tehdään hyvinvointia ja kuntoutumista tukevalla työotteella eli asiakasta tuetaan ja ohjataan tekemään itse kaiken minkä pystyy. Kaikessa lähtökohtana on asiakkaan hyvinvoinnin tukeminen.

Jokaisen asiakkaan toiveita kuunnellaan ja yritämme järjestää ohjelmaa toiveiden pohjalta. Olemme huomanneet, kuinka tärkeää asiakkaillemme on saada kertoa omista elämänvaiheistaan. Keskustelemme mielellämme asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa heidän elämästään, harrastuksistaan ja muista tärkeistä asioistaan. Muistelussa apuna käytämme mm. Hilda-applikaatiota.

Yhteisissä tiloissa järjestämme erilaisia tapahtumia, pelihetkiä (mm. Sävelsirkku, Memoera ja muistipelit) ja nautimme yhdessäolosta. Samalla kun saamme ihailla oleskelutilojen isoista ikkunoista luonnon kauneutta ja katsella vuodenaikojen vaihtumista. Villa Tapiolassa sekä Ainolassa käy ulkopuolisia esiintyjiä ilahduttamassa asukkaiden päiviä ja iltoja. Musiikkiesitykset, kuorolaulu ja tanhut tuovat aina hyvän mielen. Tapiolan seurakunnasta järjestetään hartaustilaisuuksia. Syntymäpäivänään jokainen asiakas saa täytekakun. Villa Tapiolassa ja Seniorihotelli Ainolassa järjestetään säännöllisesti vuosipäiväjuhlat ja pikkujoulut, minne omaiset ja läheiset ovat lämpimästi tervetulleita.

Talossamme on vahva omahoitajuus. Omahoitaja tuntee asukkaan ja läheiset. Omahoitajan tehtävänä on varmistaa, että asukas saa elää omannäköistään elämää Villa Tapiolassa. Omahoitaja pitää tiiviisti yhteyttä läheisiin heidän yhdessä sopimallaan tavalla. Talon omat sairaanhoitajat seuraavat asukkaiden terveydentilaa ja lääkehoidon toteuttamista sekä tekevät yhteistyötä yksikön vastuu lääkärin kanssa.

Tuemme asukkaidemme hyvinvointia seuraamalla kuukausittain aktiviteetteja, ulkoilua, asukashetkiä ja yhteydenpitoa asukkaiden ja läheisten välillä.

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

Pidämme yhteisökokouksen kerran kuukaudessa, missä asukkaat ja omaiset voivat esittää toiveitaan. Niiden perusteella teemme suunnitelmia virkistys ja harrastustoiminnan toteuttamiseksi.

Aktiviteetit järjestämme päivittäin erillisen viikko-ohjelman mukaisesti. Asukkaille tarjotaan päivittäin mahdollisuus ulkoiluun.

Talossamme on mahdollisuus käyttää kuntosalilaitteita ja motomediaa. Fysioterapeutit pitävät ryhmäliikuntatuokioita Villa Tapiolassa ma, ti ja to ja Ainolassa jumpataan ke ja pe.

Torstaisin meillä nautitaan pianomusiikista säännöllisesti. Lisäksi meillä käy ulkopuolisia esiintyjiä pitämässä musiikkituokioita.

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

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

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

Ravitsemus

Villa Tapiolassa on oma keittiö, jossa valmistamme kaikki tarjoamamme ruoat. Ruokalista on nähtävillä Villa Tapiolan ruokasalissa.

Asukkaiden painoa seuraamme säännöllisesti 1kk:n välein ja tarvittaessa useammin. Kiinnitämme erityisesti huomiota jyrkkiin painon muutoksiin, kuten tahattomaan painonlaskuun, ja selvitämme, johtuuko se esimerkiksi sairaudesta tai lääkityksestä. Seuraamme päivittäin suun, limakalvojen ja hampaiden kuntoa. Mittaamme asukkailtamme painoindeksit eli BMI-arvot ja täytämme MNA-testit eli ravitsemustilaa kuvaavat kaavakkeet. Ravitsemushoidossa otamme huomioon yksilölliset ruokamieltymykset ja rajoitukset, ruokailutavat ja -tottumukset sekä sairaudet. Normaalia poikkeavat syödyn ruoan määrät kirjaamme Hilikka-ohjelmaan ja kirjoitamme, jos esimerkiksi ruokaa on jäänyt syömättä. Tiedämme, että kirjallinen seuranta auttaa asukkaiden päivittäisen, viikottaisen ja kuukausittaisen sekä pidemmän aikavälin ravitsemuksen arviointia. Seuranta nopeuttaa myös ravitsemusongelmien havaitsemista ja auttaa ravitsemusterapeuttimme työtä. Villa Tapiolassa on tarjolla aina ruokaa ja asiakas voi syödä myöhemmin, mikäli ruoka ei maistu juuri ruoka-aikaan.

Villa Tapiolassa ja Seniorihotelli Ainolassa ateriat tarjoillaan seuraavasti:

- aamiainen liukuvasti klo 7 alkaen
- lounas klo 12 Ainolassa ja klo 12.30 Villa Tapiolassa
- Päiväkahvi klo 15
- päivällinen Ainolassa klo 17 ja Villa Tapiolassa 17.30
- iltapala liukuvasti 19-20.30
- yöpalaa saa tarpeen mukaan

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

12/2024

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.

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.

Kirjaamme asiakkaan annoskoot. Seuraamme asiakkaan painoa vähintään kerran kuukaudessa ja tarpeen mukaan useammin. Sekä MNA-arviointia, joka tehdään asukkaille aina RAI-arvioinnin yhteydessä.

Jos havaitsemme painossa laskua, tarjoamme asiakkaalle tehostettuja energiapitoisempia aterioita sekä proteiinipitoisia ruokia.

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

Hygieniakäytännöt

Yleistä hygieniatasoa seuraamme silmämääräisesti. Käytössämme on Aktiivivesi, joka säilyttää desinfioivan vaikutuksen ensimmäiset neljä tuntia ja puhdistavan vaikutuksen kahdeksan tuntia. Siivouksesta huolehtii alihankintana siivoukseen perehtynyt henkilökunta siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoussuunnitelma ja käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät: Sharepoint – Dementiakoti Villa Tapiola – Laatukansio

Liinavaatteet pesetetään pesulassa. Liinavaatteet haetaan ja puhtaat tuodaan pesulasta keskiviikkoisin. Asukkaiden henkilökohtaiset vaatteet pestään ja kuivataan kuivausrummussa Villa Tapiolassa.

Instrumenttien desinfioimiseen käytämme Deko-pesu- ja desinfiointikonetta.

Asukkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt on määritelty yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmissa ja esim. kokovartalopesuja seurataan Hiikka-ohjelman avulla. Asukas pääsee saunaan ja/tai suihkuun halutessaan ja asukasta avustetaan tarpeen mukaan. Asukkaalla on mahdollisuus päästä myös esteettömään, sivusta avattavaan kylpyammeeseen Seniorihotelli Ainolan puolella.

Käsihygieniasta ja hygieniakäytännöistä on oma ohje Laatukansiossa.

Keittiössä työskentelevillä ruoan kanssa tekemisissä olevilla henkilöillä on voimassa olevat hygieniapassit. Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme kulloinkin voimassa olevia ohjeita.

Henkilöstölle järjestämme ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Hygieniavastaavana on Tuula Sukselainen ja hän osallistuu esimerkiksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointi-alueen ja HUS sairaanhoitopiirin hygieniakoulutuksiin.

Hygieniaohteiden sekä infektiorjunnan toteutumista seurataan säännöllisillä tarkastuksilla: suoritamme säännöllisiä tarkastuksia hygieniakäytäntöjen noudattamisen varmistamiseksi. Kaikki infektiotapaukset kirjataan ja raportoidaan asianmukaisesti. Infektioiden esiintyvyyttä seurataan ja analysoidaan säännöllisesti, jotta voimme tunnistaa mahdolliset ongelmakohdat ja parantaa käytäntöjä. Kodin henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti hygieni- ja infektiorjuntakäytännöistä.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 5/2025

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

Hygieniavastaavana toimii Tuula Sukselainen, joka seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteuttamista ja ohjaa henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hän myös varmistaa, että ajantasaiset hygieniakäytäntöjen ohjeistukset ovat henkilökunnan saatavilla.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Asukkaiden huoneet siivotaan kerran viikossa siivoustyöntekijän toimesta. Omahoitajat huomioivat asukkaiden huoneiden yleisen siisteyden ja viihtyisyyden.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Ylliset tilat siivotaan arkipäivisin siivoussuunnitelman mukaisesti.

Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Asukkaiden henkilökohtaiset pyykki pestään talossa henkilökunnan toimesta. Liinavaatteet tulevat pesulasta.

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palvelun tuottaja. Asukkaiden pyykkihuollosta vastaa henkilökunta, joka perehdytetään tehtävään ja koneiden käyttöön.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Tuula Sukselainen, tuula.sukselainen@attendo.fi 09 8493310

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

Käsienpesupaikoilla ja eteisissä on tarjolla käsihuuhdetta, jotka ovat kaikkien 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

Hammashoito:

Hammashoito järjestetään Tapiolan terveysasemalla. Talossamme käy suuhygienisti noin kerran vuodessa, joka tarkistaa asukkaiden suun ja hampaiden kunnon sekä suunnittelee mahdolliset toimenpiteet ja hoito-ohjeet hyvän suunhoidon ylläpitämiseksi. Tarvittaessa asukas lähetetään hammaslääkəriin.

Asukkaiden suunhoidosta vastaavat omahoitajat, jotka tarkkailevat suunterveyttä jatkuvasti ja toteuttava suuhygienistin antamia ohjeita.

Kiireetön sairaanhoito:

Henkilöstö seuraa päivittäisissä hoitotilanteissa asiakkaan terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia. Seurannat tuloksen kirjataan asukastietoihin Hilkka-ohjelmaan. Asukastiedoissa asiakkaan tilaa kuvaillaan ja arvioidaan suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja auttamismenetelmiin. Villa Tapiolassa asukkaan terveydentilaa seurataan myös lääkärin määräämillä laboratoriokokeilla ja vuosittaisella lääkärin tekemällä vuositarkastuksella. Vuositarkastuksessa lääkäri tapaa asukkaan ja määrää tarvittavat laboratoriokokeet. Lääkäri käy kodissamme kerran kuukaudessa ja arkipäivisin saamme hänet puhelimitse kiinni tarvittaessa. Päivystystapauksissa noudatamme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen antamia päivitettyjä ohjeita ja voimme konsultoida LiiSaa (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Liikkuvan sairaalan päivystyspalveluita) tai ulkopuolista päivystävää lääkäriä. Saattohoito-vaiheessa saamme tarvittaessa tukea Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotisairaalan kautta. Laboratoriokokeita ottaa HUS liikkuva laboratorio.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito on järjestetty Jorvin sairaalassa p. 09 47183300.

Päivystykseen lähettämispäätöksen tekee lääkäri tai ambulanssi henkilökunta.

Asukkaan mukaan päivystykseen laitetaan hoitajan kirjaama SH-lähete asiakastietojärjestelmästä. Jossa näkyy mitä on tapahtunut, mikä on sairaalaan lähettämisen syy, viimeaikaiset kirjaukset asiakkaasta, vitaalien mittaustuloksia ja onko sairaalaan lähdestä ilmoitettu omaisille .
Asukkaan mukaan tulostetaan päivitetty lääkelista.

Äkillinen kuolemantapaus:

Äkillisessä kuoleman tapauksessa noudatamme LUVNin kuoleman toteaminen-ohjeistusta, joka säilytetään käytävän fläppitaululla. Virka-aikana otetaan yhteys yksikönvastaanotuslääkəriin ja toimitaan lääkärin ohjeen mukaan. Lääkäri ottaa tarvittaessa yhteyttä poliisiin. Odottamattoman kuoleman tapauksen sattuessa informoidaan välittömästi myös hoivakodin johtajaa.

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

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta?

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

Seuraamme asiakkaiden terveyttä yksilöllisesti. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma.

Painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin. Ravitsemustilaa seurataan MNA-testein. Käytössä on myös CRP/ Hb- mittari (C-reaktiivisen proteiinin kvantitatiiviseen mittaamiseen ja hemoglobiinin mittaamiseen).

Sairaanhoitajat ovat vastuussa asukkaiden terveydentilan seurannan toteuttamisesta ja tiedottamisesta. Hoitohenkilökunta seuraa lääkityksen vaikutusta, kirjaa ja tiedottaa asiasta sairaanhoitajia. Sairaanhoitaja konsultoi yksikön vastaanotuslääkäriä tai päivystävää lääkäriä tilanteen kiireellisyyden mukaan.

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Hoivakodin vastuu lääkäri Robert Teir
Hoivakodin johtaja Niina Tervonen
Tiimiesihenkilö Asta Martin
Sekä vuorossa olevat yksikön sairaanhoitajat

Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Villa Tapiolan sekä Seniorihotelli Ainolan lääkehoitosuunnitelmat ovat nähtävissä lääkehuoneissa olevista kasioista.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 17.5.2025

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Asukkaiden lääkehoitoprosessista vastaa yksikön johtaja sekä yksikön vastuulääkäri.

Rajattu lääkevarasto

Villa Tapiolassa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Esimerkkiteksti: Kirjatkaa tiedonkulun järjestäminen eri toimijoiden kanssa kodillanne (lähete, soitto yms.), miten asukkaan hoitopolku on katkeamaton. Miten huomioitte asukkaan tietosuojaan liittyvät seikat. Mitä yhteistyötoimijoita kodillanne on esim. (terveyskeskus, labrapalvelut, kotisairaala, taxit, poliklinikat yms.) Esim.: Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Asukkaanhoidon kannalta tiedonkulku on moniammatillisesti erittäin tärkeää. Varmennamme tiedon kulkua esimerkiksi tekemällä sairaanhoitajan lähetteen, jos asiakas siirtyy päivystyspoliklinikalle. Läheteestä ilmenee asiakkaan tärkeät tiedot, joita tarvitaan jatkohoitopaikassa. Samoin käytössämme on asiakastietojärjestelmä lifecare, johon kirjaavat Jorvin sairaalan, Espoon sairaalan, liikkuvan LiiSan ja kotisairaalan henkilökunta. Villa Tapiolassa pääsemme lukemaan asukkaiden tietoja rajoitetusti. Tähän on oikeudet vain Johtajalla ja tiimiesihenkilöllä.

Tiedon kulku on hoitosuhteen aikana tiivistä, puhelimitse tai sähköisesti.

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.

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Terveysuojelulain 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.

Pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja lääkehoitosuunnitelman tarkistamme vuosittain ja päivitämme tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa teemme säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Terveysuojeluviranomaisen 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.

Henkilöstömme käy säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutuksissa. Jokainen osallistuu kodin sammutus- ja poistumisharjoituksiin vuosittain.

Työntekijät perehdytetään poikkeustilanteiden toiminta ohjeisiin. Tarvittaessa järjestämme uhka- ja vaaratilanne koulutusta.

Epäkohdista ilmoitamme hoivakodin johtajalle ja korjausta vaativista kohteista ilmoitamme kiinteistöhuollolle.

Työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisin väliajoin.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 28.10.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 05.09.2023

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 28.10.2024

Palotarkastus on toteutunut: 28.10.2024

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,7 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Niina Tervonen, joka on koulutukseltaan Sairaanhoidaja AMK, johtamisen ja yritysjohtamisen ammattitutkinto.
- Kodillamme on 44 asukaspaikkaa

- 1 Hoivakodin johtaja
- 1 tiimiesihenkilö sairaanhoidaja
- 4 sairaanhoidajaa
- 1 sosionomi
- 1 geronomi
- 15,5 lähihoitajaa
- 2 hoiva-avustajaa
- 2 fysioterapeuttia ostopalveluna Amia muistikeskuksesta, jotka työskentelevät 4h x 5 /vk
- 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, jotka tekevät säännöllistä tuntityötä
- 1 siistijä

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)

- Tiimiesihenkilö

- Villa Tapiolassa aamuvuorossa 2 hoitajaa 7-14.40 ja 3 hoitajaa 8-15.40 Iltavuorossa 14.20-22 viisi hoitajaa, yövuorossa 20.45-7.15 yksi hoitaja
- Seniorihotelli Ainolassa aamuvuorossa 1 7-14.40 ja kaksi hoitajaa 8-15.40 iltavuorossa kolme hoitajaa 14.20-22 yövuorossa 20.45 yksi hoitaja

- Siistijä klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)

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

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Kotimme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä kodin sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja kodin toiminnan tuntevia sijaista. 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.

Villa Tapiolalla ja Seniorihotelli Ainolalla on yhteisiä sijaista, joita voimme kutsua äkillisiin poissaoloihin. Sijaisina voimme käyttää myös hoitoalan opiskelijoita. Heidän kohdallaan toimimme seuraavien periaatteiden mukaan:

Sairaanhoidon opiskelija voi toimia sairaanhoitajan tehtävissä, kun hän on suorittanut vähintään 140 opintopistettä ja jolla on hyväksytyt suoritukset sekä lääkehoidosta että lääkelaskuista. Sairaanhoidon opiskelija voi toimia hoitajan tehtävissä, kun hän on suorittanut vähintään 60 opintopistettä sekä työssä oppimisen harjoittelujaksot terveydenhuoltoalan kohteessa hyväksytysti. Lisäksi hänellä tulee olla hyväksytyt suoritukset lääkehoidosta ja lääkelaskuista.

Lähihoitajaopiskelija voi toimia hoitajan tehtävissä, kun hän on suorittanut kasvun tukemisen sekä hoito- ja huolenpidon opinnot ja jolla on hyväksytyt suoritukset lääkehoidon ja lääkelaskujen opinnoista. Sijaisuuden kesto voi tällöin olla enintään kolme (3) kuukautta.

Työntekijöinä toimiville opiskelijoille on valittu ohjaajat vakituisesta henkilökunnasta.

Valmiiden sosiaalialan koulutuksen saaneiden hoitajien tiedot tulee löytyä Valviran ylläpitämästä Julki-Terhikki-rekisteristä.

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.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien

tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

Yli kolmen kuukauden työsuhteissa tarkastetaan hakijan rikosrekisteriote (valvontalaki 28 §). Sääntely koskee niitä kodilla tehtäviä tehtäviä, joihin olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

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

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendon koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://attendomedone.sharepoint.com/:u:/r/sites/intra-henkilosto/SitePages/Koulutussuunnitelmat.aspx?csf=1&web=1&e=9Y2Kjr>

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.

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

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

Työntekijöiden kielitaitoa ja sen kehittymistä seurataan esihenkilöiden toimesta.

Lisäksi varmistamme, että työntekijä saa riittävästi tukea kielen oppimiseen ja mahdollisuuden kehittää omaa kielitaitoaan työyhteisössä.

Attendon tarjoaa kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea äidinkielenään puhuville.



Toiminnassa käytettävät toimitilat, toimintaympäristö, ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 15.12.2017

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 04.11.2016

Työpaikkaselvitys 29.06.2023

Tilojen käyttöönottotarkastus 2005 ja 2019

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit, mukaan lukien niihin liittyvä asiakkaan yksityisyyden suoja, ja niiden hallintakeinot

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauloskäyntien

esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkiäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin. Käytämme salattuja tietojärjestelmiä ja varmistamme, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi asukkaiden tietoihin. Huolehdimme, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia tietoja ilman lupaa. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Tilojen käytön periaatteet

Villa Tapiolassa on 24 asuinhuonetta, joissa jokaisessa on oma wc- ja suihkutila. Huoneista 18 kappaletta on yhden hengen huoneita, jotka ovat kooltaan noin 15 m². Kahden hengen huoneita meillä on kuusi, kooltaan noin 20 m² kokoisia.

Seniorihotelli Ainolassa on 14 huonetta, huoneiden koko on 20m², joissa jokaisessa on oma wc- ja suihkutila.

Asukkaan henkilökohtaisia tiloja käytetään vain asukkaan toivomalla tavalla. Villa Tapiola ja Seniorihotelli Ainola antaa asukkaalle sähkökäyttöisen vuoteen, antidecubitus-patjan, vuodevaatteet, vaatekaapin, yleisvalaistuksen ja verhokapan. Jokaisessa huoneessa on esteetön wc/ suihkutila. Pääsääntöisesti asukkaat ovat kalustaneet huoneensa itse, mutta tarvittaessa kalustamme huoneen myös asukkaan puolesta.

Villa Tapiolassa on asukkaiden käytössä neljä oleskelutilaa ruokasalin ja saunaosaston lisäksi. Saunatilat ovat toimivat ja käytännölliset. Jokainen asiakas pääsee turvallisesti saunomaan.

Seniorihotelli Ainolassa on suuri sali, joka toimii myös ruokailu tilana. Seniorihotelli Ainolassa on mahdollisuus päästä saunaan ja esteettömään kylpyammeeseen. Erityistä huomiota on kiinnitetty akustiikkaan ja valaistukseen. Akustisilla kattolevyillä on saatu äänimaailma miellyttäväksi ja epäsuoralla valolla voidaan vähentää asiakkaiden mahdollisia hahmotusvaikeuksia.

Kotimme sijaitsee luonnon läheisellä alueella ja metsäinen näkymä avautuu myös muun muassa ko-imme sydäimestä, yhteisistä ruokailu- ja oleskelutiloistamme. Ulkoilutiloja meillä on kolme, jotka kaikki ovat turvallisuussyistä aidattuja. Asukkailla ja heidän omaisillaan samoin kuin hotellin asiakkailla on vapaa pääsy kaikkiin ulkotiloihimme, ja he voivat hyödyntää niitä itsenäisesti omien mieltymystensä mukaan.

Oman lisänsä tuovat Villa Tapiolan ympärillä olevat eri pituiset metsäiset kävelypolut, joita käytämmekin ahkerasti.

Ruokasalin vieressä olevilla avarilla terasseilla asukkaamme ja asiakkaamme nauttivat kesäaikaan mielellään aamupalansa tai päiväkahvinsa.

Laaja, 170 m² kokoinen sisäpihamme Sakura Garden on kodin käytetyin ulkoilutila. Sinne mahtuvat yhtä aikaa sekä kaikki asukkaamme että vierailijoitakin. Kirsikkapuineen ja pensaineen se on viihtyisä tila sekä ruokailla että nauttia erilaisista kulttuuriesityksistä. Asukkaamme viihtyvät ja oleskelevat atriumpihassa erittäin paljon.

Suurin ulkoalueemme on "isoäidin puutarha". Kooltaan se on 660 m² ja sinne mahtuu paljon nurmikkoja, pergola sekä viehättävä huvimaja. Päärystä-, luumu- ja omenapuumme ovat jo kasvaneet isoiksi, ja marjapensaat houkuttelevat asiakkaitamme maistamaan tuttuja makuja. Aitauksien vieressä kiertää soritettu alue, jota pitkin pääsee kävelemään alueen ympäri. Isoäidin puutarhassa muun muassa innostutaan pelaamaan ja leikkimään ulkopelejä.

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

Vikatilanteissa tehdään vikailmoitus tai palvelupyyntö soittamalla kiinteistöhuollon valtakunnalliseen helpdeskiin tai tekemällä palvelupyyntö sähköisessä huoltokirjassa osoitteessa <https://m.fimx.fi/julmo>. Vaihtoehtoisesti kiinteistöpäällikölle voi jättää tiketin sähköisen huoltokirjan ilmoituskanavan kautta. Kiinteistöpäälliköiden vastuualueet ja yhteystiedot löytyvät intrasta: <https://attendomedone.sharepoint.com/sites/intra-kiinteistoasiat>. Keskitetyn tilauskanavan kautta vältetään saavutusongelmat. Kiinteistöhuollon palvelunlaatua seurataan sähköiseen huoltokirjaan rakennettavien mittariston avulla.

Teknologiset ratkaisut

Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Kodissamme on automaattinen paloilmoinjärjestelmä ja sprinklerilaitteisto. Molemmille laitteille tehdään kuukausikokeilu kerran kuukaudessa. Laitteisiin liitetty akkuvalokeskus koekäytetään myös kuukauden välein. Lisäksi kuukausittain mitataan Espoon kaupungin vedenpaine. Paloilmoinjärjestelmästä on huoltosopimus Siemensin kanssa ja sprinklerilaitteistosta on huoltosopimus Are Oy:n kanssa. Kuukausikokeilut tehdään suunnitelmallisesti ja niistä vastaa talonmies.

Tiloissamme on sähköinen ovien valvonta sormenpäättunnistein. Jokaisella työntekijällämme on myös oma koodi, jolla voi avata oven lukituksen. Ovet voidaan aukaista ja lukita myös sähköisesti. Ovet ovat erikseen ohjautuvia eli yhden oven mennessä epäkuntoon muut ovet toimivat normaalisti. Mahdollisissa vikatilanteissa otetaan yhteyttä Deltabit Oy:n henkilökuntaan, joka korjaa vian etäohjauksella ja tarvittaessa paikan päällä. Tulipalon sattuessa ovet avautuvat automaattisesti.

Vierailijat pääsevät ulos lukitun pääoven kautta koodilla tai henkilökunnan avustamana. Ovivalvontalaitteiston toimivuudesta vastaa hoivakodin johtaja.

Kodissamme on käytössä tallentava kameravalvonta, jota käytetään henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Hoivakodin johtaja vastaa kameravalvonnatoimivuudesta ja asianmukaisesta käytöstä. D-linkin tallentava kamerapalvelu on pilvi-ratkaisu ja valvonta-aineisto säilyy yhden viikon tallessa.

Asukkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimat) olevat teknologiset ratkaisut

Käytössämme on myös digitaalisia työvälineitä. Asukkaat saavat halutessaan käyttöönsä turvarannekkeen. Hoitajakutsujärjestelmän kautta asiakas voi halutessaan vaivattomasti pyytää apua painamalla rannekkeen hälytysnappia. Tämä tuo sekä asiakkaalle että hoitajalle turvallisuuden tunnetta.

Osa asiakkaista ei muistisairautensa edetessä osaa käyttää hoitajakutsujärjestelmiä. Aamu-, päivä- ja iltapäivä-aikaan he kuitenkin viettävät aikaa yhteisissä tiloissa hoitajien valvonnan alla. Yöaikaan hoitajat käyvät katsomassa heitä useasti. Hoitajat vastaavat hälytyksiin välittömästi ja hälytyksiin vastaamista valvotaan niiden kuittausten avulla.

Osalla asukkaista on unianturit vuoteessa, jotka antavat vaivattomasti tietoa asiakkaan kokonaisvoinnista. Sekä taustatietoa esim. lääkärintarkistuksessa. Anturit mittaavat unta ja unen laatua, hengitysfrekvenssiä sekä suonen sykettä. Järjestelmiin voidaan tulevaisuudessa lisätä helposti myös muita laitteita tai sensoreita, jotka nähdään yksikön ja asiakkaiden toimintaa tukeviksi. Mahdollisissa vikatilanteissa otetaan yhteyttä järjestelmien henkilökuntaan, joka korjaa vian etäohjauksella ja tarvittaessa paikan päällä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoitajakutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa hoitajakutsu.fi

Yksikön hoitajakutsulaitteiden toimivuudesta vastaa hoivakodin johtaja Niina Tervonen 0400408887 niina.tervonen@attendo.fi

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Kodissamme on käytössä Excel-taulukko, jossa on lueteltu toiminnassa käytössä olevat terveydenhuollon välineet ja laitteet sekä kunnossapito- ja hygieni- ja tarkastussuunnitelmat käyttöopastuksineen. Huollosta vastaa talonmies tai tietyn laitteen huoltoon erikoistunut tahon.

Asukkaat tuovat mukanaan kotona käytössään olevat apuvälineet. Aukkaita ohjataan apuvälineiden hankinnassa, mikäli huomataan, että jostakin apuvälineestä olisi asiakkaalle hyötyä.

Villa Tapiolan eteisessä on varattu apuvälineiden pesuun ja puhdistukseen tila ja tarvikkeet. Mikäli apuvälineet vaativat sellaista huoltoa mitä henkilökunta ei pysty tekemään, otetaan yhteys suoraan apuvälinelainaamoon tai -toimittajaan.

Apuvälineiden käytön opastus tulee apuvälineiden toimittajilta. Apuvälineiden käytön ohjaus kuuluu perehdytykseen.

Terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät 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 lääkinällisistä laitteista 719/2021 33 §) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asta Martin 0401380111 asta.martin@attendo.fi

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 vastuiden ja oikeuksien toteutuminen varmistetaan Attendon toimesta jatkuvalla henkilöstön koulutuksella ja ohjeistuksilla, ottaen huomioon sekä Attendon rooli rekisterinpitäjänä, että ne tilanteet, joissa Attendo toimii henkilötietojen käsittelijänä tilaaja-asiakkaan toimiessa rekisterinpitäjänä. 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.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

- Koulutustilaisuudet: Järjestämme säännöllisiä koulutustilaisuuksia, joissa henkilöstö saa ohjeistusta ja käytännön harjoitusta teknologian käytöstä.
- Käyttöohjeet ja materiaalit: Käytössämme on selkeät käyttöohjeet ja tukimateriaalit, kuten oppaat ja videot, jotka ovat helposti saatavilla.
- Seuranta ja tuki: Varmistetaan jatkuva tuki ja seuranta, jotta henkilöstö voi kysyä neuvoa ja saada apua tarvittaessa.

- Perehdytys uusille työntekijöille: Uusille työntekijöille annetaan perusteellinen perehdytys teknologian käytöstä heti työsuhteen alussa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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.

Henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti kirjaamista koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuojakoulutuksen.

IT-tukipalvelut valvovat säännöllisesti tietoturvan toteutumista. Vaitiolovelvollisuus sisältyy työsopimukseen ja opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen.

Jokaisella työntekijällä on Hilikka-asiakastietojärjestelmään oma henkilökohtainen tunnus. Kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuoliseille on vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella.

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

Asiakirjamerkinna#t pyrimme tekemään viivytyksettä. Tietojen muodostamisessa ja ka#sittelystä noudattamme huolellisuutta ja hyva#ä tiedonhallintatapaa. Kirjattavat tiedot ovat ka#ytto#tarkoituksen kannalta tarpeellisia ja virheetto#miä ja käytämme vain yleisesti hyva#ksyttyjä ja tunnettuja lyhenteitä. Kaikki hoi-don /palvelun kannalta tarpeelliset tiedot kirjataan asiakirjoihin, vaikka asukas kieltä#isikin niiden merkit-semisen. Jokaisesta asukkaasta pidämme jatkuvaan muotoon laadittua aikaja#rjestyksessä eteneva#ä asukasker-tomusta ja kirjaamme havaintomme Hilikka-järjestelmään. Kaikki palvelun kannalta tarpeelliset palvelu-tapahtumat kirjataan. Asiakirjoja tai sen osia ei kirjoiteta uudelleen. Merkinna#t korjataan tarvittaessa niin, että alkupera#inen merkintä on ja#lkika#teen todennettavissa. Asiakirjamerkinno#issa näkyy kirjoittajan nimi ja asema. Harjoittelujaksolla olevien opiskelijoiden kirjaamisesta on kodissamme erilliset ohjeet. Ajantasaiset merkinna#t takaavat asukkaan hoidon turvallisuuden. Tietojen kirjaaminen ajantasaisina vaikuttaa myo#s henkilo#sto#n oikeudelliseen turvaan ja tyo#turvallisuuteen. Asiakirja merkinno#illa on ta#rkeä tehta#vä tyo#ntekija#n ja asukkaan/asiakkaan oikeusturvan toteutumisessa, kun ka#sitella#a#n esimerkiksi muistutuksia, kanteluita, potilasvahinkoasioita tai asiakasmaksuihin kohdistuvia vaatimuksia.

Asiakastietojen käsittely

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.

Yksikköemme tietosuojaseloste on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Hoivakodin johtaja valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: xx.xx.20xx

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

Tietotietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuojavastaava@attendo.fi

Tietosuoja ja tietoturva

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.

Asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa kodin esihenkilö.

Mikäli palveluntuottaja huomaa käyttämässään tietojärjestelmissä tai tietoverkoissa merkittävän poikkeaman, joita voivat olla esimerkiksi seuraavat tilanteet:

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveystietojen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvaluustodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

1. Palveluntuottaja ilmoittaa poikkeamasta välittömästi tietojärjestelmänpalvelun tuottajalle, minkä jälkeen poikkeamaa lähdetään selvittämään ja korjaamaan poikkeama vaatimustenmukaiseksi. Palveluntuottaja varmistaa tietojärjestelmän toimittajalta, että he tekevät asianmukaiset ilmoitukset Valviralle sekä toimivat tarvittaessa poikkeamasta Kelan Toiminta häiriötilanteessa ohjeistuksen mukaisesti [Toiminta häiriötilanteessa - Sote-ammattilaiset - Kanta.fi](#).
2. Palveluntuottajan havaitessa merkittävän poikkeaman, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, palveluntuottaja tekee itse myös asiakastietolain mukaisen poikkeamailmoituksen Valviralle [Asiakastietolain mukainen poikkeamailmoitus, 1/1, Asiakastietolain mukainen poikkeamailmoitus](#).
3. Attendo-kodeissa merkittäviin teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin on valmistauduttu tulostamalla asiakasturvallisuuden kannalta tärkeimmät ajan tasalla olevat dokumentit paperille, jotta nämä ovat käytettävissä myös silloin, jos tietojärjestelmä ei ole käytettävissä. Tietojärjestelmien merkittävien käyttökatkojen tai/ja vikatilanteiden vallitessa Attendo-kodin johtaja ohjeistaa tekemään tarvittavat kirjaukset ja merkinnät kynällä ja paperilla, josta nämä tallennetaan tietojärjestelmiin poikkeamatilanteen ollessa ohi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy
Tietosuojavastaava Sanna Ketopaikka
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

2025 päivitetään myöhemmin

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:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE			
TOIMENPITEET			
AIKATAULU			
VASTUUTUS			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			

VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-	Q2-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

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

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Muutosloki

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset
	Villa Tapiola tarjoaa tehostettua asumispalvelua pitkäaikaishoitoa tarvitseville asukkaille, 30 asiakaspaikkaa. Seniorihotelli Ainola tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista pitkäaikaishoitoa ja lyhyt aikaishoitoa tarvitseville asukkaille, 14 asiakaspaikkaa.	12.5.2025	
muutoslupa 23.10.2019			
10.4.2024			