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 Mi- Hoiva Oy

Y-tunnus 0784328-9

Yhteystiedot

Hyvinvointialue Pohjois- Karjalan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Lieksa

Attendo-koti

Nimi Attendo Elviira

Katuosoite Metsotie 3

Postinumero 81700

Postitoimipaikka Lieksa

Esihenkilö Kati Hiltunen

Puhelin 0447800764

Sähköposti kati.a.hiltunen@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 33 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

26.3.2018

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu :Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteekeilta
- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

- Hoitajakutsujärjestelmät: 9Solutions
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor:
  alihankintana Sonipal Oy
- Securitas Oy
- Attendo Terapiapalvelut
-itäsuomen turvapalvelut oy
-Lukkokeskus Joensuu Oy
- Attendo terapiapalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Edellytämme, että alihankkija huolehtii laadunhallinnasta, seurannasta ja omavalvonnasta omassa toiminnassaan.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

Kati Hiltunen, Attendo kodin johtaja
0447800764
kati.a.hiltunen@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

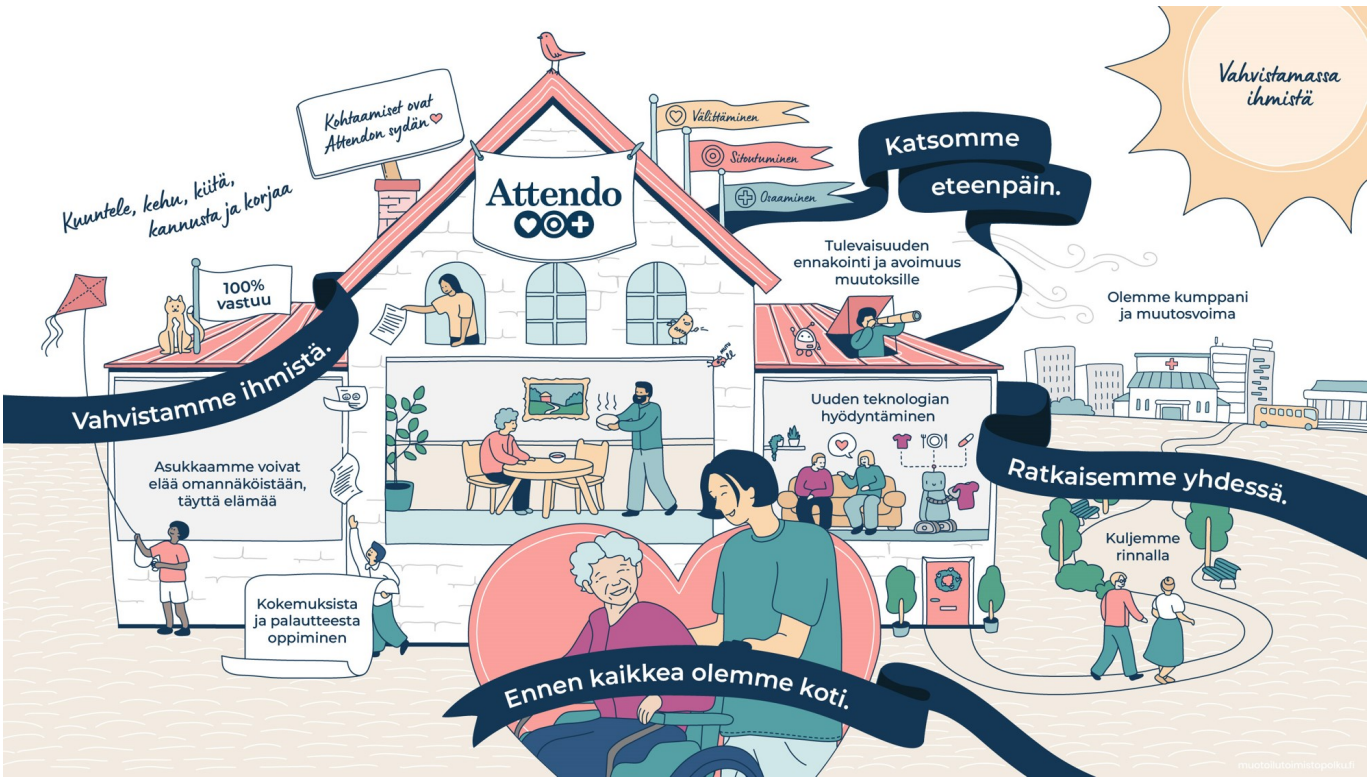
Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omavalvonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotamme henkilökunnalle tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään kotimme kuukausipalavereissa. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään vähintään kahden vuoden ajan niiden päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

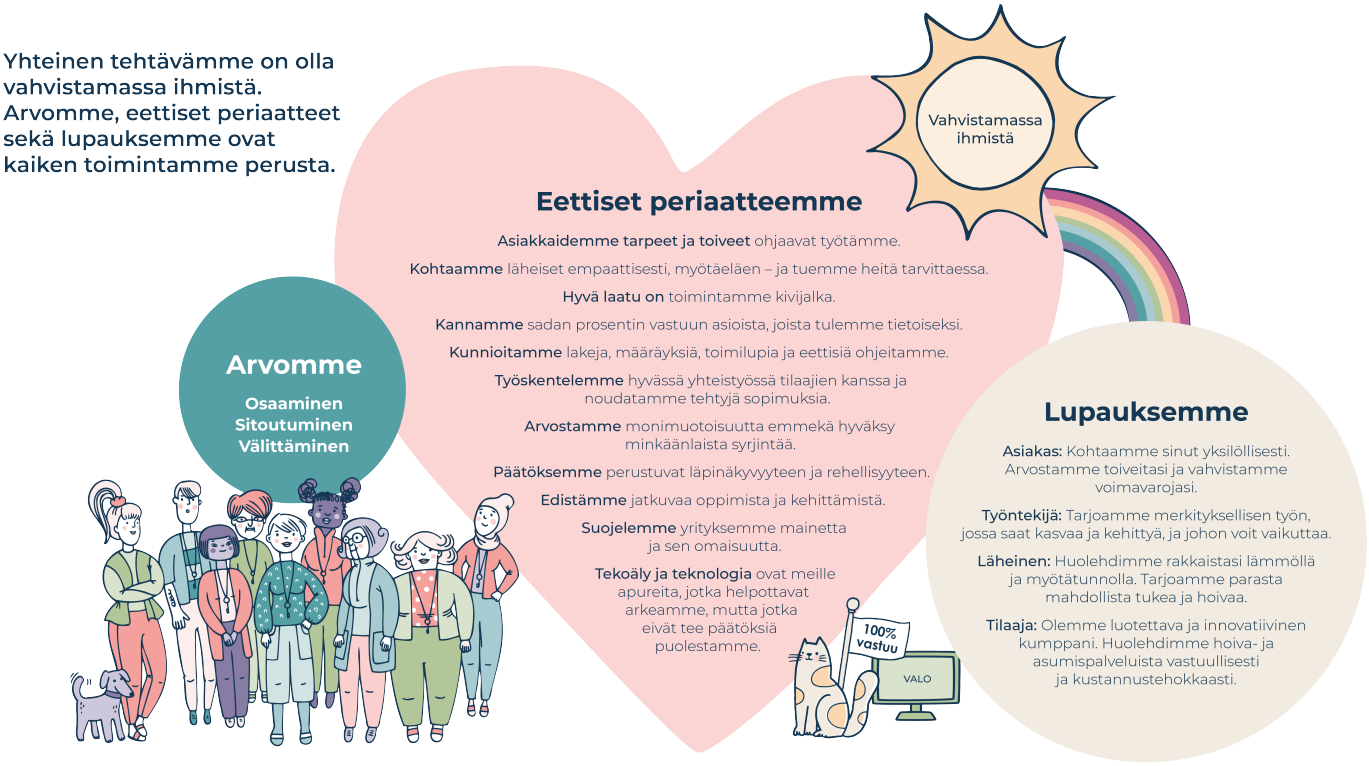
Kotimme ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Attendo Elviiran omilla nettisivuilla. Lisäksi tulostettu suunnitelma löytyy tuloaulan infoa sisältävästä hyllyköstä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Ennen kaikkea arjessa olemme koti asukkaillemme. Joskus olemme koti koko elämän matkalle. Toisinaan olemme koti siirtymävaiheessa, matkalla pysyvään kotiin. Monelle olemme se viimeinen, kaikkein tärkein koti. Hyvässä kodissa on vapaus olla sellainen kuin on, ja tehdä asioita, joista itse nauttii. Kodissa saa elää omannäköistä elämää, jota me saamme olla mahdollistamassa yhdessä asukkaiden ja läheisten kanssa – kohtaaminen kerrallaan. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja etsimme ratkaisuja niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy huomisen hoiva.



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Toiminta-ajatuksemme

Attendo Elviirassa turvaamme asiakkaallemme laadukkaan ja mahdollisimman itsenäisen elämän hoivan alusta aina hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden ja asukkaan omia voimavaroja ylläpitäen ja niitä tukien ja vahvistaen. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu ja asukkaiden oman näköinen elämä. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn palveluiden toteuttamissuunnitelmaan.
Keskitämme toiminnassa ajatuksemme siihen, että yksikkö on jokaisen asukkaan koti, ja pyrimme tekemään arkipäivässä asukkaan itsemääräämisoikeutta ja hyvää oloa tukevia sellaisia ratkaisuja jotka ovat asukkaan "näköisiä" ja heidän toiveisiinsa ja tottumuksiinsa perustuvia. Asukkaita tukiessamme kartoitamme moniammatillisella yhteistyöllä asukkaiden voimavaroja ja keinoja niiden ja omatoimisuuden ylläpitämiseen ja mahdollistamiseen.
Visiomme on olla ”Vahvistamassa ihmistä” ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua omaan päätöksentekoonsa ja siihen millaiseksi oma arki muodostuu. Asukkaita kuullaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Heidät kohdataan aikuisina ihmisinä joiden elämänkokemus on valtava voimavara yhteistyössä. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote. Asiakasta tuetaan siten että hän kykenee hyödyntämään omia voimavarojaan mahdollisimman hyvin ohjaten ja tarvittaessa avustaen.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työssä esille nouseviin kysymyksiin. Kotimme arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä ja kohdata ihmiset.
Arvot toimivat käytännön työmme ohjaavina perusteina ja auttavat toteuttamaan asukaslähtöistä toimintaa.
Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asukaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä edistävä hoitotyö, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus ja turvallinen ympäristö sekä asukkaiden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen. Keskitymme siihen että löydämme ratkaisuja ongelmien sijaan.

Jatkuvan kouluttautumisen ja oppimisen ja avoimen vuorovaikutuksen myötä olemme sitoutuneet laadukkaaseen ja asukaslähtöiseen hoitotyöhön. Työskentelemme huolellisesti, pidämme kiinni sovituista asioista ja teemme avointa yhteistyötä läheisten kanssa jolloin luottamus asukkaisiin heidän läheisiinsä sekä yhteistyökumppaneihin muodostuu positiivisen kokemuksen myötä.

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.

Attendo Elviirassa toimii nimettynä Asko-valmentaja (asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa ohjata ja arvioida arvojen jalkauttamista Attendo Elviiran arkeen. Asko-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Asko-valmentaja järjestää vähintään neljästi vuodessa aihepiiristään vaihtelevan, eri teemoihin liittyvän ASKO keskustelun. Keskusteluun osallistuu vuorollaan jokainen henkilökunnan jäsen. Lisäksi Asko valmentaja pitää yllä keskustelun aihepiirejä toistuvasti ja omalta osaltaan seuraa niiden toteutumista arjessa.
Teema-alueina olemme keskittyneet esimerkiksi asiakkaiden laadukkaaseen kohtaamiseen ja 100 prosenttisen vastuun kantamiseen kaikilla arkipäivän osa-alueilla sekä korostaneet sitä että työskentelemme päivittäin asukkaiden kodissa, pohtien millaisia asioita se tuo arkeen mukanaan

Laatukoordinaattori perehdyttää uudet työntekijät laatuasioissa ja toimii heidän ja esimiehen tukena aluetta arvioidessa ja kehittäessä. Hän käy tiimipalavereissa läpi kvartaalien mukaisia asioita ja niistä keskustellaan avoimesti(missä asioissa olemme onnistuneet ja mitä ja miten asioita tulisi kehittää). Laatukoordinaattori ohjaa omalle osa-alueelleen kuuluvien suunnitelmien ja arviointien tekoa ja seuraa niiden ajantasaisuutta säännöllisesti, vähintään kuukausittain. Hän tekee yhteistyötä Attendo Kodin johtajan kanssa.

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 tekee näkyväksi, miten hyvin onnistumme työssämme. Se auttaa meitä ymmärtämään, mikä toimii hyvin ja mitä pitää parantaa. Laadunhallinnan avulla varmistamme, että palvelumme ovat sujuvia, turvallisia ja asukkaiden tarpeita vastaavia sekä täyttävät lakien vaatimukset. Se auttaa meitä myös parantamaan toimintaa ja asukkaiden tyytyväisyyttä. Attendolla laadun kehittäminen perustuu jatkuvaan arviointiin ja oppimiseen, jossa tavoitteena 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

Riskinhallinta 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
- Terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- 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 poistumisturvallisuusselvityksessä, 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. Asukasturvalllisuus- 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: 31.7.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 4.4.2025

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

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Työntekijöiden riittävän määrän varmistaminen akuuteissa poissaoloissa.
Asianmukaisen perehdytyksen turvaaminen ja vuorotyön ja yksin työskentelyn kuormittavat tekijät.
Vastuualueiden vuorokohtainen jako ja noudattaminen.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tiedon kulun varmistaminen eri hoitoyksiköiden välillä, lääkkeiden saatavuus apteekista päivystysajan ulkopuolella vaikuttaen lääkehoidon ajantasaiseen toteutukseen. Eri palveluntuottajien kirjausjärjestelmät eivät keskustele keskenään. Lääkelistojen ajantasaisuuden varmistaminen ja lääkevastuuvuorolaisten riittävän määrän varmistaminen lääkelupien säännöllisellä lääkärin allekirjoituksella.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Mahdolliset tietosuojaloukkaukset tai toimintahäiriöt sähköisissä järjestelmissä. Asukastietoja sisältävien materiaalien säilyttäminen, mm. asiakaslistat.
GDPR koulutus vuosittain henkilökunnalle pakollinen. Tietojen säilyttäminen ja kirjaaminen lain vaatimalla tavalla. Tietojen säilyttäminen. Tiedostot sähköisesti ja listat vain lukituissa tiloissa.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Riittämätön henkilöstön määrä voi vaarantaa laadukkaan hoitoprosessin toteutumisen ja palveluketjun yhdenjaksoisen katkeamisen. Epätasainen listasuunnittelu voi kuormittaa vuorossa olevaa henkilökuntaa.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Toimintahäiriöiden kohdalla sähköjärjestelmien toimimattomuus varavirtajärjestelmän loputtua. Sähköjärjestelmien toiminta on oleellista liittyen toimivaan infraan, veden ja lämmön tuotanto on siitä riippuvainen.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Eri palveluntuottajien järjestelmät eivät keskustele keskenään. Tiedon kulun oltava saumatonta ja kirjaamisen ajankohtaista ja kiireetöntä ja sujuvaa. Raportointi vuorokohtaisesti.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Apuvälineiden toimimattomuus tai äkilliset odottamattomat laiterikot voivat aiheuttaa siirtotilanteissa vaaratilanteita tai haasteita. Apuvälineiden riittämätön hyödyntäminen.
Laitteiden huollot toteutetaan säännöllisesti ammattilaisten toimesta ja ohjeistuksen mukaisesti. Hankinnat ja huollot vain sopimustoimittajilta

Fyysiset vaarat:

Lattiapintojen liukkaus esimerkiksi lumen sulaessa lattialle tai veden kulkeutuessa/jäädessä lattialle esimerkiksi pesulavetista.
Fyysinen äkillinen

Infektioriskit:

Infektiotautien leviäminen isommassa yhteisössä on aina riski. Yksikön henkilömääräkapasiteetti nousee ajoittain isoksi jos arvioidaan ajankohtaa jossa yksikössä on samaan aikaan asukkaat, vieraat ja henkilöstö. Puutteellinen hygienia tai puutteellinen desinfiointi voi johtaa kausiluonteisten tai muiden infektioiden leviämiseen.
Noudatetaan käsihygieniaa ja erillisiä ohjeita. Töihin tullaan vain terveenä.

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden väärä säilytystapa tai akuutit äkilliset laiterikot.

Kemialliset riskit:

Puhdistus- ja pesuaineet.
Huomioitava Pesuaineiden säilytyspaikat, siivouskärrien sijoituskohteet. Pidetään kokoajan lukkojen takana.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Äänieristykseen liittyvät haasteet esimerkiksi hoitotilanteissa.

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ilmoituslomakepohja ja ohje ilmoituksen tekoon löytyvät intrasta ja VALOsta.

1. Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka voi vaarantaa asukasturvallisuuden tai sosiaalihuollon toteutumisen.

2. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti kodin esihenkilölle tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoittaja tekee kirjaukset myös asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asukasta sekä Add-laadunhallintajärjestelmään.

3. Ilmoituksen saatuaan kodin esihenkilö:

• arvioi tilanteen ja ryhtyy välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi
• huolehtii asian käsittelystä osana omavalvontaa
• on yhteydessä aluepäällikköön

Mikäli epäkohdan korjaaminen edellyttää laajempia toimenpiteitä tai omavalvonnalliset keinot eivät ole riittäviä, asiasta ilmoitetaan viivytyksettä palvelunjärjestäjälle.

4. Ilmoituksen tehneellä työntekijällä:

• on oikeus saada tieto siitä, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta on ryhdytty
• ei saa aiheutua kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi

5. Ilmoittaminen valvontaviranomaiselle: Mikäli epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä, työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle

6. Epäkohtailmoituksia, niiden käsittelyä ja vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen:

• seurataan säännöllisesti osana kodin omavalvontaa
• hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja riskienhallinnassa

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa valvontaviranomaiselle toiminnassaan ilmenneistä sellaisista vakavista puutteista, epäkohdista, vaaratapahtumista ja asiakasturvallisuutta vaarantavista tilanteista, joista säädetään kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ilmoitukset

tehdään valvontaviranomaiselle voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaisesti sekä ryhtyy viipymättä tarvittaviin korjaaviin ja ehkäiseviin toimenpiteisiin.

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, laiton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa https://lantero.report/attendo-fi suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

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

Asukkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.
Poikkeamat voi tuoda esille esimerkiksi kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, läheisten tapahtumissa sekä verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) kautta. Lisäksi palautetta voi antaa myös vuosittain toteutettavan asiakastyytyväisyyskyselyn sisällössä. Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hänellä on oikeus/mahdollisuus keskustella asiasta henkilökunnan, yksikön johtajan tai muun Attendon edustajan kanssa. Hän voi olla yhteydessä myös sosiaaliasiamieheen. Hoitohenkilökunta avustaa tarvittaessa.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamien, käsittely ja raportointi

Vuorokohtaisesti jokainen työntekijä kantaa työstään 100 prosenttisen vastuun. Tämä tarkoittaa sitä että jokainen työntekijä on kykyjensä ja taitojensa mukaan velvollinen korjaamaan mahdollisen poikkeaman aiheuttajan ja ennaltaehkäisemään vaaratilanteen sekä huolehtimaan sen raportoinnista.

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hilkka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta
- Kotimme laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme kotimme viikkopalaverissa vähintään 1 x kk kaikkien asian vaatimien tahojen kesken
vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen. Vakavat poikkeamat käsitellään heiti ja ne saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se poikkeaman laadun mukaan on tarpeellista.
- 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 samalla arvioidaan vastuuhenkilöt ja arviointiaikataulu
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjataan järjestelmään. Toimenpiteiden seurantaan sovitaan aikataulu, jonka jälkeen arvioidaan toteutusta.

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. Vakavasta vaaratapahtumasta palveluntuottaja tekee lisäksi ilmoituksen Lupa- ja valvontavirastolle (LVV) voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaisesti

- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiksesi 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 tutkinnan 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 kuukausipalaverimuistoon. 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

Sujuva tiedonkulku yksikössä varmennetaan säännöllisillä ja dokumentoitavilla kotimme viikko- ja kuukausipalavereilla. Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan kirjattuun materiaaliin sekä kuittaamaan materiaalin luetuksi. Muistiot ovat Intrassa. Akuuteista asioista tiedotetaan tarpeen tarpeen mukaan henkilökohtaisesti.
- Henkilökunnan informointikanavana käytetään Intran oman kodin viestintää liittyen henkilökunnan asioihin ja Hilkka järjestelmään asukasasioihin liittyen
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tämä riippuu poikkeaman laadusta.
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

Yhteydenpitokanavan valintaa ohjaavana tekijänä on poikkeaman laatu ja sen sisältö.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Attendon valmiussuunnitelma on kokonaisuus, joka kattaa varautumisen ja jatkuvuuden hallinnan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Suunnitelma sisältää ohjeet ja toimintamallit, joilla varmistetaan asukkaiden turvallisuus ja palveluiden jatkuvuus kaikissa olosuhteissa. Valmiussuunnitelma löytyy Attendon intranetistä ja se tarkistetaan ja päivitetään vuosittain valmiusryhmän toimesta. Kotimme esihenkilö vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä kotikohtaisen suunnitelman päivityksestä ja henkilöstön perehdytyksestä. Koulutukset ja harjoitukset toteutetaan suunnitelman mukaisesti ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Valmiussuunnitelman lisäksi jokaisesta kriittisestä toiminnosta ja ulkoisesta häiriötekijästä on laadittu oma, käytännönläheinen kotikohtainen toimintakortti, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Toimintakortit sisältävät ohjeet tilanteeseen varautumiseksi, sen aikana toimimiseksi sekä jälkihoidoksi. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, että toimintakortit ovat ajan tasalla ja henkilöstö on perehtynyt niiden sisältöön.

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

Asukkaiden hyvinvoinnin seuranta on luonnollinen osa jokapäiväistä toimintaa. Asukkaan voimavaroja ja hyvinvointia arvioidaan päivittäin arkiaskareiden yhteydessä. Mittaukset tehdään aina asiakkaan tarpeisiin ja vointiin pohjautuen mutta kuitenkin vähintään kuukausittain.

Lisäksi asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Yleisellä tasolla tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa jotka ohjaavat asukkaan hoitoa ja huolenpitoa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa. RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviontiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä. RAI arviointeja tehdessä hyödynnetään moniammatillista osaamista ja arviointien tekemiseen pyydetään mukaan myös esimerkiksi fysioterapeutti.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviontiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain.

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, FRAT ja elämänkaarilomake. Tarvittaessa hyödynnämme myös muita asukkaalle soveltuvia ja hyvinvointialueen kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa suunnitelmien ja arviointien tekoa.

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

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

Voimavarojensa salliessa asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se

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

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.

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Tarvittaessa omahoitajaa sijaistaa hänen nimetyt varahoitaja joilla on ajantasainen tieto kyseisen asiakkaan tilanteesta. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä Hilkka asiakastietojärjestelmässä.

Henkilökunnan tulee kirjata jokaisessa työvuorossa asiakastietojärjestelmäämme Hilkkaan hoitamistaan asukkaista päivittäisistä hoitoon, palveluihin, kuntoutukseen, aktiviteetteihin ja viriketoimintaan, ravintoon yms. liittyvistä asioista. Kirjaukset ovat asukaslähtöistä. Jokaisella asukkaita hoitavalla työntekijällä on oikeudet Hilkka -asiakastietojärjestelmään, myös työssä oppimassa olevilla lähihoitaja-, sairaanhoitajaopiskelija pääsee kirjaamaan järjestelmään rajoitetuin oikeuksin ja ohjatusti ja valvotusti. Kaikki asiakaskirjaukset ja asiakirjat liittyen asukkaan hoitoon ja hoidon suunnitteluun löytyvät kirjausjärjestelmästä.

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

Asukkailla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Käytämme palvelujen suunnittelussa myös asukkaiden arkipäivän kulusta esille nousseita arvioita ja havainnointia erityisesti silloin mikäli asukkaan voimavarat tai kyky tuottaa sanallisia mielipiteitä (esimerkiksi muistisairas asiakas) on rajoittunut.
Attendo Elviirassa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen omaisiaan/läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan palvelun toteuttamissuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen ilmetessä ja voimavara- ja hoivasuunnitelman päivittäminen toteutetaan vähintään kuuden kuukauden välein ja aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Omahoitaja vastaa palvelu ja toteutussuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille. Toteutus- ja kirjaamisvastuu kuuluu jokaiselle työntekijälle vuorokohtaisesti.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan suunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Elviiran arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Asukaskohtaamisissa ja asukashetkissä ja niiden suunnittelussa on pohjana yksilöllisyys. Asukkaiden elämänhistoriaan tutustutaan mahdollisimman tarkasti ja asukas saa itse olla mukana tekemässä arkipäivänsä ratkaisuja. Tällä turvataan se, että asukkaan sen hetkinen tunnetila ja mieltymys saadaan näkymään arjen toiminnoissa.

Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Elviirassa tehdään tulovaiheessa alkuhaastattelu valmista tulokaavaketta käyttäen. Kaavakkeessa kysytään mm. asiakkaan erityistarpeita, tapoja ja tottumuksia. Muistisairaan hoidon kannalta on tärkeää tietää esimerkiksi juoko hän kahvia vai teetä tai jotain muuta, juoko kahvin maidon kanssa vai ilman. Samoin, jos

omaiset kertovat, että hoidettava ei pidä ulkoilusta, niin häntä ei nyt sairauden myötäkään pakoteta ulkoilemaan. Kaikille kuitenkin tarjotaan ulkoilumahdollisuutta.

- Muistihäiriöt:

kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet sekä havainnoimme asiakkaan toimintaa arkipäivän kulussa, näin voidaan huomioida se kuinka tuetaan asukkaan orientaatiota (esim. miten asukas tunnistaa oman huoneensa jotta voi mennä sinne aina halutessaan).

Tukimenetelminä voidaan hyödyntää esimerkiksi erilaisia värejä, pintamateriaaleja ja ohje- ja opastavia kylttejä.

- 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). Ympäristö pidetään siistinä ja esteettömänä liikkua. Apuvälineiden hankinnassa ja niiden arvioinnissa on apuna yksikössä maanantaisin käyvä fysioterapeutti.
Työskentelemme kuntouttavalla työotteella osallistaen asukkaita toimintaan fyysisten voimavarojen mukaan, huomioiden tasapuolisesti sekä liikkumisrajoitteiset että liikuntakykyiset asukkaat. Myös arvioinneissa on mukana fysioterapeutti.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

kirjaamme asukkaan voimavarat ja millaista apua ja tukea hän toivoisi päivittäisiin toimiin. Kannustamme ja tuemme osallisuuteen huomioiden asukkaan omat voimavarat. Huomioimme asukkaiden toiveet liittyen esimerkiksi peseytymistilanteisiin. Asukkaille mahdollistetaan esimerkiksi peseytyminen saunassa hänen niin toivoessaan.

- Syöminen ja juominen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Ruokailussa avustetaan aina mikäli asukkaan tarve sitä vaatii ja mikäli asukas on tähän itse suostuvainen. Näin turvataan riittävä ravitsemus.
Asiakkaalla on mahdollisuus saada ruokaa ja juomaa ruokailuaikojen ulkopuolella mikäli hän niin toivoo. Kahvien yms. keitto yhdessä hoitajien kanssa ruokailuaikatauluista poikkeavana aikana on myös mahdollista asukkaan sitä toivoessa. Elviirassa on toiveruokapäiviä tai erillisiä toiveruokaviikkoja, ja kausiluonteiset muutokset ja juhlapyhät huomioidaan ruokailuissa.
Erilliset ravitsemukselliset tarpeet huomioidaan asukaskohtaisesti (esimerkiksi tehostettu ruokavalio) ja ravitsemukseen liittyviä fyysisiä tarpeita ja niiden toteutumista arvioidaan ja tarkastellaan lisäksi erilaisiin mittauksiin pohjautuen.

- Sosiaalisuus:

kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua yhteisön toimintaan, ja hänen mielipidettään osallistumisesta kysytään vuorokohtaisesti.
Asukkaita tuetaan ja autetaan erilaisten yhteydenpitokeinojen löytymisessä (puhelin, tabletti yms.) heidän toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

kirjaamme asiakkaan toiveet ja selvitämme toiveita ja taustatietoja myös omaisten kautta. Keskustelemme asiakkaiden kanssa ja oman kertomiskyvyn ollessa alentunut arvioimme vuorokohtaisesti asukkaiden mielialaa ja teemme arviota siitä mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää tai mistä asioista hän ei pidä. Asiakkaalle mahdollistetaan niihin asioihin osallistuminen jotka ovat hänelle aikaisemminkin tuoneet mielihyvää. Asiakkaalle annetaan vuorokohtaisesti mahdollisuus päättää osallistumisestaan toimintaan /yhteisiin asioihin. Pahaa mieltä/ pelkoa aiheuttavat asiat ja tilanteet käydään asiakkaan kanssa läpi hänen vuorovaikutustaitojensa mukaisesti. Hoitajat ovat asukkaan lähellä tukemassa ja avustamassa tarvittaessa ´.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Ulkoilu yksikössä on mahdollista jokaisessa vuorossa. Lisäksi yksikössä järjestetään erilaisia aktiviteetteja vuorokohtaisesti, ja erillisen suunnitelman mukaisesti. Aktiviteettien suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan asukkaiden voimavarat, toiveet ja toiminnoissa erilaiset vuodenajat. Aktiviteetteja järjestävät työyhteisössä ulkopuoliset palvelun tuottajat (esimerkiks karaoke), yksikön omat työntekijät sekä opiskelijat.

- Nukkuminen:

kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Suunnitelmassa ja vuorokohtaisissa kirjauksissa kuvataan asukkaan oma vuorokausirytmi, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä.
Yöhoitaja valvoo ja tukee riittävän levon toteutusta.

- Lääkehoito:

Elviirassa lääkehoitoa toteuttaa yksikön lääkeluvalliset lähihoitajat sekä yksikön sairaanhoitajat. Huomioimme lääkehoitoa toteuttaessamme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja pyrimme aktiivisesti siihen että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Lääkehoidon toteutusta, tarpeellisuutta ja vastetta arvioidaan säännöllisesti lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön toimesta yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa.

- Asiointi ja palvelut:

kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen.
Asukkaan voimavarat huomioiden tilaamme palveluntuottajan kotikäynnille yksikköön, tai avustamme asukkaan palveluntuottajan luokse. Palveluntuottajan asukas saa valita, ja käyttää esimerkiksi oman tutun jalkahoitajansa palveluita niin halutessaan.

- Kuolema:

kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet. Mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa?. Asioida käydään asukkaiden kanssa läpi heidän toiveidensa ja voimavarojensa mukaisesti. Asukkaan ja hänen omaistensa kanssa kuolemasta keskusteltaessa huomiomme asukkaan etnisen taustan ja siihen liittyvät toiveet ja muut kulttuurilliset tekijät. Asukkaan kulttuurilliset ja etniset taustat sekä uskonnollisuus huomioidaan asukkaan toiveiden mukaisesti.

- Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt:

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

Elviirassa toteutetaan hyvinvointialueen antamaa ohjetta liittyen itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen tai sen tarpeellisuuteen ja lyhytkestoisuuteen sekä kirjaamiseen ja päätöksen tekoon liittyen.

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:

- hygieniahaalarin käyttäminen; silloin kun asukas on muistamaton toimissaan ja toistuvasti sotke eritteillä itseään tai ympäristöään. Haalarin käyttö arvioidaan aina asukas ja tilannekohtaisesti. Käyttö voidaan rajoittaa esim. vain yön ajaksi toteutettavaksi jos tämä asukastilannearvioiden on riittävää. Tilannetta seurataan ja haalarin käyttö lopetetaan heti siinä vaiheessa, kun siihen ei enää ole hygieniaan tai terveyteen liittyvää perustetta.
- sängyn laitojen nostaminen; kun on uhkana, että asukas putoaa sängystä tai lähtee liikkumaan sängystä itsenäisesti, vaikka on jo kykenemätön liikkumaan tai liikkuminen itsenäisesti on riskialtista. Näin estetään asukkaan mahdollinen vammautuminen.
- haaravyön käyttäminen pyörätuolissa istuessa; kun asiakkaalla on uhkana valua tai pudota tuolista tai lähteä itsenäisesti liikkeelle, vaikka on kykenemätön siihen. Näin estetään mahdolliset tapaturmat. Vyön käyttö lopetetaan, kun asukkaalla ei ole enää em. riskejä.
- ovien lukitseminen; käytetään ainoastaan tilapäisesti ja tilannekohtaisesti arvioiden mikäli on konkreettinen epäilys asukasturvallisuuden vaarantumisesta. Voi olla tilapäisesti tarpeen esimerkiksi silloin kun asukas on muistisairas ja pyrkii aktiivisesti ja toistuvasti toisten asukkaiden huoneisiin (lähinnä yöaikaan).

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

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 asukaspalavereissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 28/18

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 63/8

Asukkaiden aktiivisia vaikuttavuusmahdollisuuksia on pyritty lisäämään ja tukemaan asukkaita eri tavoin tuomaan esille toiveitaan omaan asumiseen ja hoitoon liittyen.

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 asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikölle tai hyvinvointialueelle sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutukset käsitellään viivytyksettä, ja niiden käsittelyssä sekä vastauksen antamisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistuksia. Jos asiakas on tyytymätön muistutuksen käsittelyyn tai siihen annettuun vastaukseen, hän voi tehdä asiasta kantelun valvontaviranomaiselle.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote, Kirjaamo. Muistutus toimitetaan kirjaamoon suojatulla sähköpostilla tai postitse osoitteeseen Tikkamäentie 16, 3. krs, 80210

Attendo kodin esihenkilö:

Kati Hiltunen, 0447800764, kati.a.hiltunen@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

013 3308268 , tavattavissa Ma- Pe 9-11.30.

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, kantelut ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne läpi kotimme palavereissa ja laatimalla tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä seuraamalla niiden toteutumista. Lisäksi muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi tarvittaessa aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Toimintayksikkö osallistuu muistutusten selvittämiseen ja toimittaa tarvittavat tiedot hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Muistutuksen käsittelyssä ja vastauksen antamisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistuksia. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan Add-järjestelmään poikkeamaraportti.

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.

Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa.
Tältä pohjalta suunnitellaan toimintakykyä ylläpitävä hoito- ja palvelutapa. Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaminen lähtee hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta, omista valinnoista arjessa – elämästä yhdessä muiden asiakkaiden kanssa henkilökunnan tukemana. Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, esim. seuraavin keinoin:

- Asiakkaan muuttaessa yksikköön elämänkulku, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja dokumentoidaan. Omaisten tietämystä asiasta hyödynnetään asiakkaan niin salliessa.

•Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja tarvittaessa ohjaamme vuorokausirytmiä ja riittävän levon toteutumista.
•Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti tai asiakasta ohjataan toteuttamaan näitä. Omatoimisuutta tuetaan asukaslähtöisesti.
•Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi.
•Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asiakkaan toiveiden mukaisesti.
•Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
•Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksiköissämme.
•Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita).
•Ulkoilu mahdollistetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.
•Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan päivittäin. Lisäksi yksikössä työskentelee fysioterapeutti kerran viikossa osallistuen asukkaiden aktiiviseen kuntoutukseen ja ohjaten sitä.

Asiakkaiden omat toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toimissa.

Asukkaan yhteydenpitoa omaisiin ja muihin läheisiin tuetaan aktiivisella yhteydenpidolla, joka pohjautuu kuitenkin asukkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Ensisijainen yhteyden ylläpitäjä/tukija on omahoitaja tai varahoitaja kuitenkin niin että kaikilla hoitotyöhön osallistuvilla työntekijöillä on kyky vastata sosiaalisten suhteiden ylläpidosta. Tukitapoina voi olla asukkaan avustaminen yhteydenpidossa (esimerkiksi puhelimella yhdessä soittaminen) erilaiset yhteiset tapahtumat ja vierailujen mahdollistaminen.

Teemme aktiivista yhteistyötä erilaisten yhteistyötahojen kanssa: Yrityksellä on kummiluokka alakoulusta josta vierailuja ja yhteistyötä tehdään noin 1 x kk. Lisäksi Riverian lähihoitajaryhmä käy yksikössä aktiviteettien merkeissä sovitusti.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä sekä Otsolan että Metsolan yhteisissä tiloissa sijaitsevalla ilmoitustaululla. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Toiminnan sisältö riippuu asukkaiden toiveista, se voi olla musiikkipainotteista, taiteellista tai muutoin osallistavaa. Toiminnoissa huomioidaan vuodenajat ja juhlapyhiin liittyvät perinteet.

Ulkoilu ohjatusti ja valvotusti on mahdollistettu joka päivä, aamu/iltavuorossa (katetut esteettömät terassit talon solujen molemissa päissä) lisäksi yhteinen aidattu ja asfaltoitu takapiha.
Virikevastaavat suunnittelevat etukäteen runkoa vuodenaikojen erilaisille toiminnoille, yhteisille juhlille ja toiminnoille. Ulkopuolisten palveluntarjoajien palveluina yksikössä on esimerkiksi karaokea, erilaisia musiikkitapahtumia ja muita kulttuuritapahtumia asukkaiden palautteen, kokemuksen ja toiveiden mukaisesti vaihdellen.

Kodin ulkopuolelle järjestetään retkiä asukkaiden voimavarat ja toiveet huomioiden.

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

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

Ruoka toimitetaan Elviiraan lämmitysvalmiina Kontiolahdelta 2 x viikossa. Ruokahuollossa huolehditaan asianmukainen kylmäsäilytys. Ruokalista suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ruokalistat ovat 5 viikon kiertävät ruokalistat ja ne on rakennettu pohjautuen valtakunnallisten asukkaiden esittämiin toiveisiin ja ravitsemussuosituksiin.
Elviirassa ruokahuollon toteutuksesta vastaa keittiöllä nimetyt hoiva-avustaja työntekijät, jotka on toimipaikkakoulutettu ko.vastuualueelle. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa. Vuorokohtaisesti asukkaan asianmukaisen ravitsemuksen toteutuksesta ja sen seurannasta ja arvioinnista vastaa hoitohenkilökunta. Ruokapalvelupäällikön kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä ja palavereita liittyen toiminnan kehittämiseen ja arvioimiseen.
Attendolla on käytettävissä myös oma ravitsemusterapeutti tukena ravitsemusasioiden arvioinneissa.

Palveluiden toteuttamissuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asiakasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Toiveruokia kartoitetaan ja erillisiä toiveruokaviikkoja/päiviä järjestetään säännöllisesti.
Asiakkaan ravitsemusta seurataan MNA-mittaria käyttäen. Jos ilmenee heikentynyttä ruokahalua tai nesteiden nauttimista, voidaan käyttää apuna nestelistaa sekä nautittu ravinnon ja nesteen määrä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaan paino mitataan vähintään 1xkk, ellei lääkäri ole poisrajannut painon mittausta liittyen asukkaan vointiin. Poikkeaviin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ruoka on maistuvaa,terveellistä, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Viiden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään Attendo Elviirassa, Metsotie 3, 81700 Lieksa, ja se päivitetään vähintään vuosittain.
Suunnitelma on sähköisessä muodossaan sensiressä, jossa se sähköisesti on helposti päivitettävissä.
Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–9, lounas noin klo 11–12, päiväkahvi noin klo 14–14.30, päivällinen noin klo 16–17 ja iltapala noin klo 19–22. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Ruokailuajat ovat viitteellisiä, ruokaa asukas saa aina tarvittaessa/pyytäessään.

Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

2.3.2026

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.

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on Elviirassa 7.2. Arvo ylittää kansainvälisen keskiarvon 6.6.Arvioimme aktiivisesti arjessa asukkaiden ravitsemusta tukevia osatekijöitä ja käytämme aktiivisesti tehostusta ruokavalioissa mikäli tarve siihen ilmenee.

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

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

Hygieniaohjeiden sekä infektiotorjunnan 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 hygienia- ja infektiotorjuntakäytännöistä.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 02 /26

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 intimiteettisuojaa kunnioittaen.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava sairaanhoitaja Satu Vartiainen , joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Yksikössä Satu Vartiainen tuo hygienia tiedotteita yksikössä tietoon ja toimittaa ja huolehtii että hygieniayksikön tärkeät tiedotteet tulee kaikille tietoon. Palavereissa käydään myös niitä asioita säännöllisesti läpi.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Elviirassa kodin asuinhuoneiden siivouksesta huolehtii ensisijaisesti yksikön siivous ja puhtaanapitoon palkattu työntekijä (hoitoapulainen)
Näkyvän lian ja roskien sekä eritetahrojen/eritesiivouksen tekee kukin vuorossa oleva henkilökunta ajantasaisesti.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Yleisten tilojen siivouksesta huolehtivat vuorokohtaisesti nimetyt hoitoapulaiset.

Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Pyykkihuolto toteutetaan yksikössä.
Yksikön pyykkihuoltoa toteuttaa pääasiassa hoitoapulainen joka on palkattu huolehtimaan arkipäivän pyykkihuollosta.
Viikonloppuisin ja iltaisin sekä eritepyykin osalta pyykkihuoltoa toteuttaa vuorossa oleva henkilökunta ohjeistetusti.

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

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniahoitaja : Kirsi Ratilainen 0133304172

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

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Käsien desinfektio pisteitä on vessojen lisäksi useassa kohdassa käytäviä ja ulko-oven vieressä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoito:

Suuhygienisti käy yksikössä pyynnöstä, sovitusti kuitenkin vuosittain. Viimeisimmät käynnit 03/26 ja 02/26 Käynnillä suuhygienisti ohjaa asukkaan tarvittaessa hammaslääkärin vastaanotolle.
Akuutissa tilanteessa hammashoito toteutetaan Lieksan terveyspalvelukeskuksen hammashoidossa, tai särkypäivystyksessä joensuun keskussairaalan alaisuudessa.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan kotimme lääkäri 01/2026 alkaen Terveystalo Mari Renko tai vaihtoehtoisesti oma terveyskeskus. Lääkärin lähikierto on kerran kuukaudessa, puhelinkierto on viikoittain. Oman lääkärin tavoittaa arkipäivisin virka-aikaan ma-pe 8-16.00.

Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa yhteistyössä toimiessa kotisairaalan lääkäri vastaa hoito-ohjeistuksesta.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellistä sairaanhoitoa tarvittaessa otetaan yhteys hätäkeskukseen. Lieksan terveyspalvelukeskus toimii lähimpänä hoitavana tahona välillä 8-16.00. Tuon jälkeen yhteys keskussairaalan yhteispäivystykseen. Päivystysajan ulkopuolella lähin sairaala on Joensuun keskussairaala.
Asukkaan siirtyessä yksiköstä akuutin sairaanhoidon piiriin asukkaan eteenpäin lähettävä hoitaja tulostaa Hilkasta sairaanhoitajan lähetteen. Lähetteessä näkyy lääkelistan lisäksi kaikki asukkaan konkreettista terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat osa-alueet ja merkinnät sekä yksikön yhteystiedot.

Äkillinen kuolemantapaus:

Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään yksikön lääkehuoneen ilmoitustaululla.Ohje sisältää hyvinvointialueen antaman ohjeistuksen kuolemantapauksiin liittyen, Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä.

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

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta?

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti ja vuorokohtaisesti tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asiakkaan arvoja kuten RR, paino, vs, lab. kokeet ovat säännöllisiä mittauksia ja ne on ohjelmoitu asiakaskalenteriin. Asukkaiden painot, sekä RR ja sykeseurannat toteutetaan kuukausittain, tarvittaessa tiheämmin mikäli asukkaan vointi sitä vaatii. Mittausarvojen kokonaisseurannasta vastaa sairaanhoitaja ja hän konsultoi lääkäriä tarvittaessa. Asukkaiden terveystarkastus toteutuu vähintään vuosittain, tuolloin otetaan esimerkiksi vuokontrollilabrat ja tehdään lääkityslistan arviointi.
Lääkityksen arviointiin liittyen arviointia tekee jokainen lääkehoitoa toteuttava hoitaja vuorokohtaisesti. Huomiot merkataan ylös Hilkka järjestelmään, joista koosteena voidaan poimia lääkkeen vaikuttavuuteen liittyvät huomiot.
Lääkehoidon kokonaisarviosta vastaa yksikön lääkäri, vaikuttavuuden kokonaisarviota tekee ensisijaisesti yksikön sairaanhoitaja.

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Yksikön johtaja/ sairaanhoitaja YAMK Kati Hiltunen ja Sairaanhoitaja AMK Satu Vartiainen
Vastuulääkärinä Mari Renko Terveystalolta, tavoitettavissa arkisin klo 8-16. Virka-ajan ulkopuolella konsultoidaan Joensuun keskussairaalan yhteispäivystystä.

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 laatuanalyysejä. Laatuanalyyseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Lääkehoitosuunnitelma sijaitsee sille nimetyssä kansiossa lääkehuoneessa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 04.07.2026

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta Attendo Elviirassa on yksikön sairaanhoitajalla (Satu Vartiainen/Amk) sekä yksikön johtajalla Kati Hiltunen (Sairaanhoitaja YAMK). Heidän vastuualueelleen kuuluu myös lääkehoidon osaamisen seuranta ja varmistaminen.

Rajattu lääkevarasto

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asukas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Elviiran henkilöstöllä on kirjallinen ohjeistus asukkaiden terveyden ja sairaanhoidon eri palvelutuottajien väliseen yhteistyöhön ja nämä asiat käydään henkilöstön kanssa läpi perehdytyksen yhteydessä, lisäksi käytännöt käydään läpi säännöllisesti palaverien yhteydessä.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveyshuollon palvelunantajien kanssa varmistetaan yhteisesti sovituilla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteydenpito palvelutahoihin on keskitetty yksikön sairaanhoitajalle ja/tai yksikön lääkevastuulliselle lähihoitajalle ja asukkaan siirtyessä esimerkiksi eri hoitotahojen välillä hyödynnetään Hilkka järjestelmästä saatavaa sairaanhoitajan lähetettä.

Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Etänä pyritään hoitamaan sellaiset asiat, jotka voidaan hoitaa turvallisesti ilman lääkärin ja potilaan fyysistä tapaamista (konsultoiden tai etävastaanottona). Toimintayksikön asukkaalle niin halutessaan varataan mahdollisuus myös henkilökohtaiseen lääkärin tapaamiseen. Asiointi lääkärin kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai lähikierrolla yksikössä. Tarvittaessa asukas hyödyntää terveyspalvelukeskuksen tai keskussairaalan palveluita fyysisen käynnin muodossa. Tuolloin mukana on yksikön hoitaja ja sh lähete varmistamassa tiedonkulun.

Kliinistä lääkärin arviointia tarvittaessa ja esim. edunvalvontalausuntoa laadittaessa voidaan konsultoida lääkäriä puhelimitse virka-aikana (8-16) tai yhdistää asiakkaan asia lähikiertopäivälle (1 x kk, mikäli asia ei ole akuutin kiireellinen) tai vaihtoehtoisesti lääkärin vastaanottoaika terveysasemalla sopivaan ajankohtaan sen mukaan, kumpi käytäntö on järkevämpi, tai etävastaanotto voi soveltuvissa tilanteissa korvata koti- tai vastaanottokäynnin.
Asumispalveluyksikön asukkaan vuositarkastus eli terveys- ja hoitosuunnitelman (TESU) päivitys (mieluiten syntymäpäivän aikoihin), samassa yhteydessä lääkityslistan tarkistus ja tarpeellisten seurantojen arviointi. Asumispalveluyksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia siitä, että kaikissa työvuoroissa asumispalveluyksikön henkilökunta on tietoinen lääkärin konsultaatiotavoista.

Laboratorio asiat hoidetaan Lieksan terveysasemalla Islab toimijan kanssa. Yksikössä näytteet ottavat joko sairaanhoitaja tai näytteenottokoulutuksen saanut lähihoitaja. Tarvikkeet saa Islabin toimipisteestä. Laboratoriokokeet asukkaista otetaan akuutisti hoidontarpeenarvioinnin mukaan. Arvion tekee yksikön sairaanhoitaja konsultoiden lääkäriä. Vuosittaisiin tarkastuksiin liittyvät vuosikontrollit otetaan kalenteroidusti lääkärin ohjeiden mukaisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Ea taidot henkilökunnan osalta on päivitetty 03/26 ja edellinen alkusammutuskoulutus 10/25. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä. joista asianmukainen dokumentointi. Poistumisharjoitusten ja turvallisuuskävelyiden koordinoinnista vastaa ensisijaisesti turvallisuusvastaava ja ne toteutetaan suunnitellusti perehdytyksen alkuvaiheessa ja uusitaan

säännöllisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotetaan esihenkilöä,
Kiinteistöhuollon yhteystiedot löytyvät yksikön toimiston seinältä, ja kaikista henkilökunnan puhelimista. Kiinteistöhuolto huolehtii kodin kiinteistön korjaustarpeet ja huolehtii kiinteistöhuollosta. Kiinteistöhuollolle menee myös automaattinen ilmoitus tietyistä automaatiolla toimivista ilmoituslaitteista, kuten esimerkiksi pesutilasta ja paloilmoitinlaittestosta

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	4.12.2025
Poistumisharjoitus on tehty:	-
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	12.5.2026
Palotarkastus on toteutunut:	10.06.2024

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 0,60 tt/asukas
• Kodin esihenkilö on Kati Hiltunen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK
• Kodillamme on 33 asukaspaikkaa

1 hoivakodin johtaja, sairaanhoitaja YAMK
1 sairaanhoitaja
19 vakituista lähihoitajaa

1 fysioterapeutti kerran viikossa, yhteensä 5h
4 lähihoitaja oppisopimusopiskeliaa
4 tuntityöläisenä työskentelevää keikkailevaa lähihoitajaa
4 tuntityöläisenä keikkailevaa lähihoitajaopiskelijaa
2 tuntityöläisenä keikkailevaa hoiva-avustajaa

Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei pääasiallisesti kuulu välillisiä työtehtäviä, välillistä työtä voi työvuorossaan kertyä muutama prosentti työajasta.

Avustavaa henkilökuntaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen. Elviirassa avustavissa työtehtävissä työskentelee
• 3 hoitoapulaista, joista kaksi työskentelee keittiötyössä ja 1 yksikön puhtaanapitotoimien parissa.
sijaistajina 2 tuntityönä työskentelevää hoitoapulaista.

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Arkisin yksikössä työskentelee

• Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
• Sairaanhoitaja klo 8-15.40 (välitön hoitotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)

• Hoitajia 6-8, klo 7–14.40 (välitönhoitotyö) , joista
2 Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15 (välitön hoitotyö) (Otsolassa ja Metsolassa omansa)
• Siistijä klo 6.30-14.30 (välillinen hoitotyö)

Arki- iltaisin

• Hoitajia 6-8 klo 13–20.45 (välitönhoitotyö) joista
2 Lääkevastuullista hoitajaa klo 13–21 (välitönhoitotyö) (Otsolassa ja Metsolassa omansa)
Yövuorossa:
• Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

Lauantaisin

• Hoitajia 6 klo 7–14.15 (välitönhoitotyö) joista
•2 Lääkevastuullista hoitajaa klo 7–14.30 (välitön hoitotyö) ,1 molemmilla puolilla (Otsola ja Metsola)
• Hoitoapulainen (välillinen hoitotyö, Keittiö ja pyykkihuolto) klo 8.30- 18.00
Yövuorossa:
• Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.55-7.05 (välitönhoitotyö)

Sunnuntaisin ja arkipyhinä
• Hoitajia 5 klo 13.45–20.45 (välitönhoitotyö) joista
2 on Lääkevastuullisia hoitajia klo 13.30–21 (välitönhoitotyö) molemmilla puolilla Otsolassa ja Metsolassa)
Yö:
• Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.55–7.05 (välitönhoitotyö)

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 toimii rekrytointikoordinaattorien ylläpitämä alueellinen osaajapooli (Attendo Omat), joka auttaa varmistamaan henkilöstön saatavuuden erityisesti äkillisissä muutostilanteissa. Attendo Omalaiset on perehdytetty Attendon toimintatapoihin ja heillä on voimassa olevat lääkeluvat.

Sijaisten käytön periaatteet

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

Sijainen hankitaan aina tarpeen mukaan. Ensisijaisena vastuuhenkilönä sijaishankintaa toteuttaa tiimivastaava tai yksikön johtaja. Johtajan poissa ollessa Attendo Elviirassa on sijaistusohje, jota noudatetaan. Akuuttitilanteessa Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle. Yksikössä käytetään toimintaan ja yksikköön perehtyneitä sijaisia. Sijaiset ovat tuttuja asukkaille ja henkilöstölle. Heidän osaamisensa on varmistettu ja heidät on ohjeistuksen mukaisesti perehdytetty yksikön toimintaan. Sijaiset ovat yksikön omia työntekijöitä tai yksikön toimintaan perehtyneitä työntekijöitä.

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 Lupa- ja valvontavirastoon, LVV), 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 vastuualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa https://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. Kodillamme huolehditaan siitä, että henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua riittävästi ammattitaitoa ylläpitävään ja kehittävään täydennyskoulutukseen. Oman osaamisen kehittäminen ja ammattitaidon ylläpito auttavat meitä tekemään työmme hyvin ja merkityksellisesti. Kun osaamisemme kasvaa ja opimme uutta, pystymme tukemaan asukkaita elämään oman näköistään elämää ja tekemään entistä parempia ratkaisuja arjessa. 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.

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Attendo Kodissamme asioidaan pelkästään asukkaiden äidinkielellä.
Kielitaitoa testataan Silkkitien kielitestauksella ennen valmistumista tai /ja valmistumisen jälkeen mikäli kielitaidossa vaikuttaa olevan haasteita. Lisäksi yksikössä tehdään /hyödynnetään Valon kevyempää kielitestiä joka antaa viitteitä arviointitilanteessa.
Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisen työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.
Kielitaidon etenemistä esimerkiksi opiskelijoilla arvioidaan harjoittelun ja työsuhteen edetessä säännöllisesti sekä aina tarpeen ilmetessä.

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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 16.10.2024

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 2021

Työpaikkaselvitys 2.10.2024

Tilojen käyttöönottotarkastus 2018

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 asukasturvalllisuus- 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, rikkinäiset 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 vakituisessa 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

Attendo Elviira toimii yksikerroksisessa rakennuksessa. Hoivakodissa yhteensä 33 asukashuonetta. Kaikkien huoneiden koko on 25 m2. Attendolta tulee jokaiseen huoneeseen sähkösänky, patja, palolakana ja paloturvalliset verhot, peti- ja liinavaatteet sekä pyyhkeet. Muuten asukas kalustaa huoneensa itse.

Attendo Elviirassa on viihtyisät ja kotoisat ryhmäkodit. Ryhmäkoteja on 2 Otsola (17 yhden hengen huonetta) Metsola (16 yhden hengen huonetta) Lisäksi on yhteiset tilat, joissa asukkaat voivat viettää yhteistä aikaa. Elviirassa on myös viihtyisä saunaosasto. Asukkaiden käytössä on iso, luonnonläheinen, turvallinen ja aidattu piha-alue sekä molemmissa ryhmäkodeissa lasitetut parveketilat.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostamme.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

•kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
•porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
•kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
•kynnyksiä on luiskattu
•oviaukot ovat riittävän leveitä
•valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.
•hyvä äänieristys
•sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
•huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
•värimaailma on hillitty ja kodikas
•sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

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

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja

toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen arkeen jossa on kuitenkin mahdollisuus vetäytyä omaan rauhaan niin halutessaan.

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 help-deskiin 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 raktaisut

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitejärjestelmä. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten. Ovikellon soitto ohjautuu hoitajien puhelinjärjestelmään ja puheyhteys ovelle aukeaa. Hoitaja voi avata ulko-oven etäyhteydellä puhelinta hyödyntäen.

Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Asukkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimat) olevat teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla.

Yksin työskennellessä työntekijällä on käytössään turvahälytinpainike jota painamalla saadaan vartija tulemaan paikalle.
Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä tehtäviin nimettyjen henkilöiden kanssa.

Yhteystiedot:
Attendo kodin johtaja
Kati Hiltunen
Kati.a.hiltunen@attendo.fi
p. 044 78000 764

Yksikön johtajan lisäksi laitehuollosta vastaa turvallisuusvastaava, sekä kiinteistöhuolto.

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä, hälytysranneke asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille työpuhelimiin. Hälytyksiin reagoidaan tarkistamalla asukkaan vointi. Myös ryhmäkotien poistumisteissä on hälytysjärjestelmä, joka hälyttää oven avauksesta hoitajien puhelimiin Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti.

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähestyessä loppuaan. Toimittaja lähettää uuden rannekkeen pariston loputtua. Hoitajakutsujärjestelmä on akku varusteltu, mutta hoivakodissa ei ole omaa varavoimaa tietotekniikalle, joten järjestelmä ei toimi sähkö- tai nettiyhteys katkon aikana.
Henkilökunnasta on koulutettu vastuuhenkilöä (sh Satu Vartiainen) huolehtimaan järjestelmän toimintaan

liittyvistä asioista.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asukkaiden turvarannekkeista vastaa 9solutions
Support@solutions.com
+358207529055

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Organisaatiomme laiteturvallisuussuunnitelma on laadinnassa Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – oppaan laiteturvallisuussuunnitelman mukaisesti, joka tullaan julkaisemaan vuoden 2026 aikana. Laiteturvallisuussuunnitelma kattaa lääkinnällisten laitteiden koko elinkaarihallinnan, johon kuuluvat hankinnat, käyttöönottotarkastukset, perehdytys, tarkastukset ja huollot, vika- ja vaaratilanneilmoitukset sekä laitteiden poistot. Lääkinnällisten laitteiden perehdytys, käyttö ja rekisteröinti järjestetään kodilla voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Lääkinnällisiä laitteita käyttävillä työntekijöillä on tehtävän edellyttämä riittävä osaaminen ja perehdytys laitteiden turvalliseen käyttöön

Organisaation lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä (vt.) toimii Attendo-Suomen laatujohtaja, joka vastaa laiteturvallisuuden ohjauksesta, ohjeistuksesta ja seurannasta sekä siitä, että lain edellyttämät velvoitteet toteutuvat kaikissa Attendo-kodeissa.

Yksiköillä on käytössä ”Laiteturvallisuus Attendolla”- ohjeistus. Laatuindeksijärjestelmässä on poikkeamalomake, jonne kirjataan kaikki laiteisiin liittyvät kehityskohteet, riskit, poikkeamat ja vakavat poikkeamat. Kukin tapaus käsitellään yksikössä niin, että sen syyt mietitään sekä pohditaan ennaltaehkäiseviä ja korjaavia toimenpiteitä. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle (Fimea: vaaratilanneilmoitus) ja lisäksi on tehtävä aina ilmoitus Valviralle https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

apuvälinevastaava
Anne Sulander ja fysioterapeutti Veera Jantunen
p. 044 2718 508

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroitavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (potilasnosturit, suihkulavetit suihkutuolit, vaaka, nosturivaaka, seisomanostin, asukassängyt, Crp-mittarit) huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Tiimivastaava Satu Vartiainen, 0417316253

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täyttyminen 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 tietoturvatiimin kanssa. Tietoturvatiimi 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

Kirjaaminen on keskeinen osa laadukasta ja turvallista hoivaa. Se toteutetaan lainsäädännön mukaisesti siten, että tapahtumien kulku tulee kuvattua selkeästi ja luotettavasti. Kirjaukset muodostavat virallisen asiakirjan, joka turvaa sekä asukkaan että henkilöstön oikeudet ja toimii tiedonlähteenä myös läheisille ja viranomaisille. Huolellinen kirjaaminen edistää hoidon jatkuvuutta, lisää turvallisuutta ja tukee arjen ratkaisujen perusteltavuutta. Samalla se mahdollistaa asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen seurannan sekä tekee näkyväksi hoidon toteutumisen, asukkaan osallistumisen ja jatkotoimenpiteiden suunnittelun. 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 Hilkka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjaamisajat on sovittu limittäin toteutettavaksi. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa. Seurantaa toteuttaa laatuvastaava sekä tiimivastaava sekä yksikön johtaja. Kirjaamista tarkastellaan vähintään kuukausittain.

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.

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä ala-aulan hyllykössä. Esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukainen. Yksikön muutamassa puhelimessa on mahdollisuus mobiilikirjaamiseen, jolla kirjaaminen voidaan toteuttaa jo asukas huoneessa reaaliaikaisesti ollessaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö.
Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 11.11.2025

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.

Tietotosuojaan 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 vakituisessa työsuhteessa

olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

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

Mikäli palveluntuottaja huomaa käyttämissään 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 terveyspalvelujen toiminnalle
- virhe tai käyttökatko Kanta-palveluissa, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvallisuustodistuksen 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 Lupa- ja valvontavirastolle (LVV) 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 Lupa- ja valvontavirastolle (LVV) 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 2026

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	Kodinoimaisuuden lisääminen. Asukkaiden näköinen arki ja henkilökohtaisten valintojen tukeminen. Aktiivisen toiminnan lisääminen arkeen. Läsnä oleminen aidosti ja kiireettömästi.	Aktiivinen yhteydenpito omaisiin vähintään kuukauisittain. Hoitajien näkyvyys arkipäivässä.	Yhteisöllisen toiminnan ja avoimen vuoropuhelun lisääminen. Yhteisöllisyys /yhteinen vastuunkanto vuorossa. Kollegan kohtaamisen taidot
TOIMENPITEET	Asukkaiden mielipiteiden kartoittaminen ja kuuleminen. Vanhoista "hoitajalähtöisistä" käytänteistä irrottautuminen. Asukkaiden säännöllinen vuoteesta aktivoiminen ja suunnitelmallinen tekeminen arjessa. Läsnä oleminen aidosti ja kiireettömästi. Asukaskokousten pitäminen ja dokumentoiminen.	Omahoitajan toimenkuvan selkeyttäminen ja omahoitajien (tai varahoitajien) kk yhteyden otto omaisiin. Asukkaiden ja kodin kuulumisista kertova Kuukausikirje 1kk välein. Taukojen limittäminen erityisesti yhteisissä tapahtumissa. Vuorokohtainen osallistuminen ja näkyvyys.	Jokainen työntekijä opettelee toimivia vuorovaikutustaitoja ja avoimuutta ja tarkastelee omaa rooliaan siinä. Yhteiset säännölliset viikko ja kuukausipalaverit sujuvan tiedonkulun varmistaminen.

AIKATAULU	Heti ja aktiivisesti jokaisessa vuorossa koko hoito ja hoivaprosessin ajan	Heti - Toistuvasti ja aktiivisesti jokaisessa vuorossa	Heti. Kokoajan ja toistuvasti jokaisessa vuorossa
VASTUUTUS	Koko työyhteisö sekä yksikössä opiskelijat ja harjoittelijat vuorokohtaisesti.	Hoitajat, omahoitajat, opiskelijat ja esihenkilö.	Koko työyhteisö. valvonta ja puuttuminen esihenkilöllä ja tiimarilla.
VÄLIARVIOINTI 08/2026	31.7.2026 Kodinomaisuutta lisääviä ratkaisuja tehty; esimerkiksi erilaisista listoista luovuttu. Asukaspalaveria pidetty säännöllisesti 1 x kk dokumentoidusti. Aktiivisesti selvitetty asukkaiden mieltymyksiä ja elämänkokemuksia ja tehty niistä apuvälineeksi huoneen tauluja. Aktiviteetteja ja erilaisia toimintoja asukkaiden arkeen lisätty asukkaiden toiveiden mukaisesti.	31.7.2026 KK kirjeet läheisille kuukausittain. Omahoitajan tehtävänkuvat käyty läpi selkeästi. Omahoitajat kontaktoivat läheiset kuukausittain. Taukojen limittämisessä vielä kehittämisen varaa. Läheiskahvit järjestetty säännöllisesti alk 09/26 Kotiviesti järjestelmä aktivoitumassa	31.7.2026 Avointa vuoropuhelua pyritty lisäämään ja harjoittelemaan. 100 prosentin vastuu koulutus käyty. Henkilökunnan keskeisiä Palautteen antotaitoja kehitetty ja harjoiteltu tiimeissä ja arjessa. Kehitystä tapahtunut, kehitettävää vielä on.
LOPPUARVIOINTI 12 /2026	12/2026	12/2026	12/2026

2. Turvallisuusriskit

Attendo-kotitasolla laaditaan merkittävimmistä **asiakasturvallisuus**- sekä **työturvallisuus- ja työterveysriskeistä** riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Riskinkartoituksen 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	Asukkaan tuloprosessiin liittyvät riskit Asukkaan vastaanotto. Informaatiokatkos mahdollinen siirtotilanteessa,	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit Kaatuminen. Muistisairas asiakas saattaa lähteä liikkeelle ilman apuvälineitä, liikkumista	Palvelun sisältöön liittyvät riskit Kirjausjärjestelmät eivät keskustele keskenään. Mediatriin tehtävät

	asukkaan muuton esivalmistelu	ei ole muu toimenkyky huomioiden järkevää rajoittaa.	kirjaukset eivät ole kaikkien käytettävissä.
T	2	2	2
S	2	2	2
R	3	3	3
Toimenpide ja kustan-nusarvio	Huolellinen tiedonsiirto yksiköiden välillä siirtyessä. Vastaanottoraportti. Huolellinen perehtyminen järjestelmän kautta asukkaan tietoihin. Tulopalaverit	Esteettömyyden varmistaminen, apuvälinehankinnat asukkaan tarpeiden mukaan ja tarpeet aktiivisesti arvioiden Jarrusukat, tukevat kengät.	Aktiivinen vuorokohtainen raportointi johon kaikki työntekijät ovat sitoutuneet
Aikataulu	Heti ja aktiivisesti koko hoito ja hoivaprosessin ajan	Heti. Aktiivisesti jatkuen koko hoito -ja hoivaprosessin ajan	Heti. Aktviivisesti jatkuen koko hoito- ja hoivaprosessin ajan
Vastuuhenkilö	Henkilöstö Tiimivastaava Yksikön henkilöstö	henkilöstö Apuvälinevastaavat Tiimivastaava Yksikön johtaja	Henkilöstö Yksikön johtaja Tiimivastaava
VÄLIARVIOINTI 08/2026	31.7.2026 Puhelinraportit siirtyvästä yksiköstä toimivat hyvin. Sairaanhoitajilla pääsy mediatrin Yle lehdelle ja usein tiedot tulevat myös paperisena siirtohetkellä tai yksikköön palatessa	31.7.2026 Asukkaiden apuvälineiden hankkimisesta vastaa ensisijaisesti fysioterapeutti. Asiallisten jalkineiden, jarrusukkien ja lonkkahousujen hankinnasta vastannut ensisijaisesti omahoitaja. Hankintoja tehty arvioinnin jälkeen hyvin.	31.7.2026 Asukkaan yksikköön vastaanottava hoitaja kirjaa annetutu hoito-ohjeet ja muutokset hilkkaan. Lääkevastaava tai sairaanhoitaja kirjaa mahdolliset muutokset Hilkkaan. Raportti siirtävästä yksiköstä tulee puhelimitse, lisäksi mukana kirjallinen epikriisi.
LOPPUARVIOINTI 11/2026			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	E5.-9. Ergonomisen työskentelyn noudattaminen ja apuvälineiden käyttö	P16. Yövuorossa vain yksi hoitaja	P8 Väkivallan uhka. Muistisairaiden asukkaiden yllättävä aggressiivinen käyttäytyminen
T	M	M	T
S	K	K	S
R	3	3	¤
Toimenpide ja kustannusarvio	Lisäkoulutusta apuvälineiden käyttöön tarvittaessa järjestetään, muistetaan ergonomiset työasennot	Tarvittaessa toisen hoitajan kutsuminen avuksi Vartijan hälyyttäminen yövuorossa mukana kulkevalla hälytinpainikkeella	Ennakointi, rauhallinen työskentelytilanne, Parityöskentely
Aikataulu	Heti. Toteutetaan jatkumona vuorokohtaisesti.	Heti	heti
Vastuuhenkilö	työyhteisö	yötyöntekijät Esihenkilö	työyhteisö
VÄLIARVIOINTI 8/2026	31.7.2026 Apuvälineinen hyödyntäminen lisääntynyt. Apuvälineitä keskitetty nimettyyn paikkaan käytön helpottamiseksi (nostolaite, nostoliinat).	31.7.2026 Yövuoron tehtävän kuvia selkeytetty ja yövuorosta poistettu välillisiä tehtäviä. Liiketunnistuksella toimivia hälyttimiä hankittu yksikköön.	31.7. 2026 Aggressiiviseen käyttäytymiseen liittyviä poikkeamia enää yksittäisiä. Reagoitu käytökseen ennaltaehkäisevästi, lääkäriä konsultoitu helposti ja haasteeseen liittyvää käytöstä ennakoitu. Keskusteltu tiimissä kohtaamisesta ja parityöskentelyä korostettu haastavimmissa tilanteissa

LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) 11/2026			

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-** 2026	**Q2-** 2026
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	**50**	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	43
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	**50**	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	83
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) *Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.* *Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).*	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Asukkaisen osallistamista ja osallisuutta arvioiden tekemiseen pyritty aktiviisesti parantamaan ja löytämään keinoja osallisuuden kokemuksen lisäämiseksi	7,0
Sisäinen auditointi		10.6.2025	10.6.2025
Auditointihavainnot, kpl: **- Kaikki kunnossa, %** **- Kehityskohde, %** **- Poikkeama, %**		yhteensä 102 kaikki kunnossa: 7 kpl, 77% Kehityskohde 11 kpl, 11% poikkeama 12 kpl 12% vakava poikkeama 0 kpl, 0%	yhteensä 102 kaikki kunnossa: 7 kpl, 77% Kehityskohde 11 kpl, 11% poikkeama 12 kpl 12% vakava poikkeama 0 kpl, 0%
Lääkepoikkeamat, kpl	alle 10	Poikkeamia 6 kpl: 4 kpl asukas ei ole saanut lääkettä, 1 x lääkkeen jakovirhe ja 1 x virhe ollut tiedottamisessa.	12. Lääkepoikkeamat käyty läpi tiimeissä

		Lääkehoitoon liittyviä käytänteitä kerrattu viikkopalavereissa, sairaanhoitaja järjestänyt perhehdytystä ja ohjeistusta.	kuukausittain. Ohjeistusta lääkehoidon toteutukseen tarkennettu
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus	**95%**	100%. tavoitetaso saavutettu ja ylitetty.	91,4.

	Tavoitetaso	**Q3-** 2026	**Q4-** 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	**50**	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	28
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	**50**	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	63
Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10) *Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.* *Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).*	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	6.5	6.4
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: **- Kaikki kunnossa, %** **- Kehityskohde, %** **- Poikkeama, %**			

Lääkepoikkeamat, kpl	alle 7	11 - lääkehoidon käytäntöjä selkeytetty ja ohjeistusta tarkennettu. -perehdytystä parannettu	-
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus	**95%**	100	95

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

11.10.2026

Allekirjoitus

Kati Hiltunen

Muutosloki

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset
11.11.2025	1.7	hoivakodin johtaja Kati Hiltunen	pävittäminen
14.4.2026	1.8	hoivakodin johtaja Kati Hiltunen	kehittämissuunnitelmat
11.10.2026	1.9	Attendo kodin johtaja Kati Hiltunen	Päivitys ja tarkistaminen