

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 Hoitokoti Apilaniitty Oy

Y-tunnus 2063702-5

Yhteystiedot PL 750, 00181 Helsinki

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Lohja

Attendo-koti

Nimi Attendo Gunnarla

Katuosoite Kiviselänkatu 2

Postinumero 08200

Postitoimipaikka Lohja

Esihenkilö Minna Peltonen

Puhelin 0444072622

Sähköposti minna.peltonen@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset. Asiakaspaikkoja 47.

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Apteekkipalvelut: Lohjan 1.apteekki
- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy
- Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesuaineet ja puhtaanapito: Diversey Solenis Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor
- Siivouspalvelut: N-Clean

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

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

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työemme 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)

Hoivakodin johtaja Minna Peltonen, minna.peltonen@attendo.fi, p. 0444072622.

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 omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla sisään tulon vieressä.

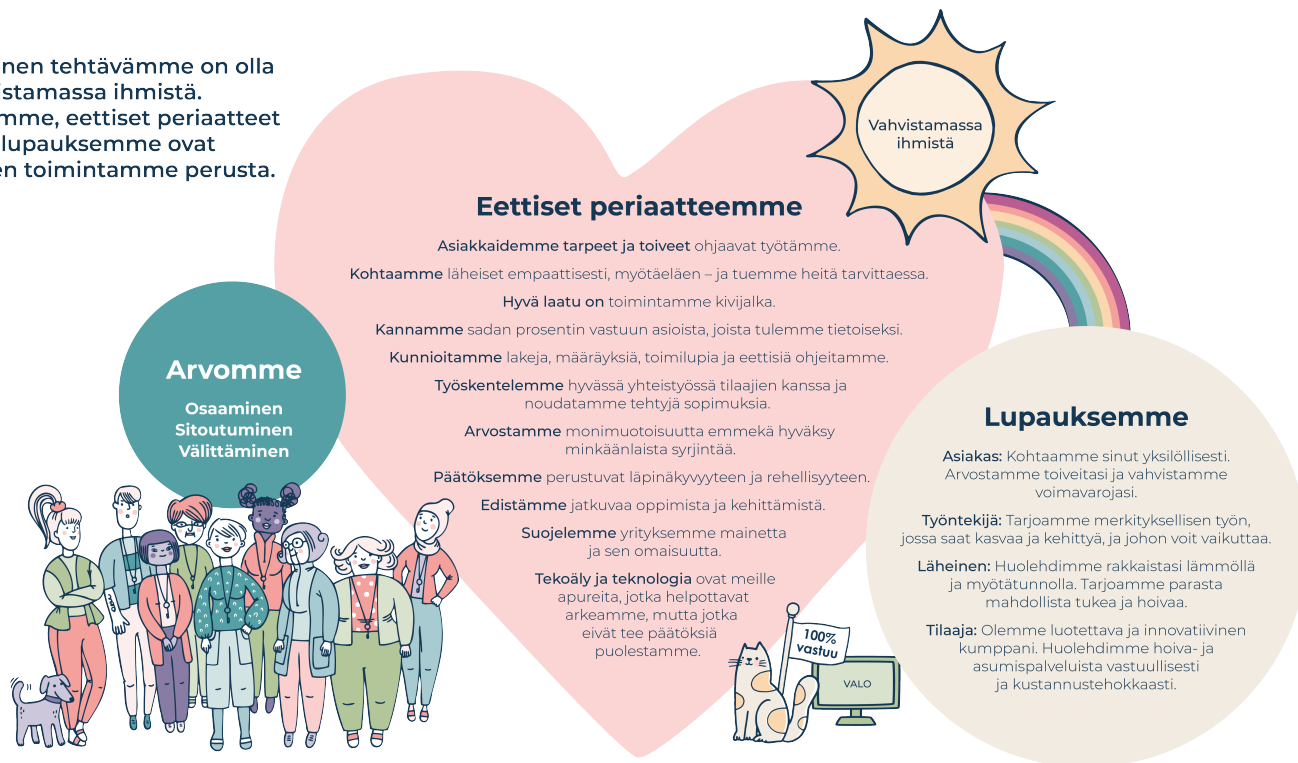
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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.

Yhteinen tehtävämme on olla vahvistamassa ihmistä. Arvomme, eettiset periaatteet sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Toiminta-ajatuksemme

Attendo Gunnarla tarjoaa ikääntyneille turvallista, kodinomaista ja yksilöllistä ympärivuorokautista palveluasumista. Tuemme asukkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja arvokasta arkea esteettömissä, viihtyisissä tiloissa, joissa oma huone, yhteisöllisyys ja luonnonläheinen ympäristö luovat puitteet hyvälle elämälle ja laadukkaalle hoidolle. Tavoitteenamme on mahdollisimman itsenäinen ja mielekäs elämä. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet



Välittäminen Osaaminen Sitoutuminen

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

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

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

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

Attendo Gunnarlan toimintaa ohjaavat asiakaslähtöisyys, välittäminen, turvallisuus, laatu ja avoimuus. Toimimme asukkaan yksilöllisiä tarpeita kunnioittaen, tuemme osallisuutta ja toimintakykyä sekä teemme yhteistyötä omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Osaaminen tarkoittaa ammattitaitoista, turvallista ja jatkuvasti kehittyvää hoitotyötä. Sitoutuminen tarkoittaa vastuullista toimintaa, yhteisiin tavoitteisiin sitoutumista ja laadukkaan hoidon varmistamista. Välittäminen näkyy asukkaiden arvostavana kohtamisena, läsnäolona ja yksilöllisten tarpeiden huomioimisena joka päivä. Yhdessä nämä luovat turvallisen, kodinomaisen ja hyvän arjen asukkaillemme.

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.

Kodillemme valitaan toiminnan käynnistyessä ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on nostaa esiin asukaskokouksissa tärkeitä asioita sekä pohtia asiakaskokemuksen toteutumista ja kehittämistä henkilöstön ASKO-keskusteluissa ajankohtaisten aiheiden tiimoilta.

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

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kotimme toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä

huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnot, 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: ei ole vielä tehty

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: ei ole vielä tehty

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

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Merkittävimmät henkilöstöön liittyvät riskit Attendo Gunnarlassa liittyvät asiakasturvallisuuteen, henkilöstön riittävyyteen ja työhyvinvointiin. Riskien hallinta perustuu ennakointiin, henkilöstön osaamisen varmistamiseen, selkeisiin toimintatapoihin sekä jatkuvaan seurantaan ja kehittämiseen. Puutteellinen perehdytys, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot, henkilöstön riittävyys tai sijaisten saatavuus saattavat muodostua riskiksi ilman jatkuvaa seurantaa.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoidon turvallisuuteen liittyviä keskeisiä riskejä ovat lääkehoidon vastuiden epäselvyydet, osaamispuutteet, lääkkeiden virheellinen säilytys, lääkepoikkeamat sekä lääkekulutuksen puutteellinen seuranta. Riskit voivat johtaa lääkevirheisiin, hoidon vaikuttavuuden heikkenemiseen ja asiakasturvallisuuden vaarantumiseen.

Lääkehoidon riskejä hallitaan varmistamalla henkilöstön lääkehoito-osaaminen säännöllisillä koulutuksilla, näytöillä ja lupakäytännöillä sekä määrittelemällä lääkehoidon vastuut selkeästi. Lääkkeet säilytetään asianmukaisissa, lukituissa tiloissa voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Lääkepoikkeamat ja läheltä piti - tilanteet ilmoitetaan, käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Lääkekulutusta seurataan säännöllisesti, jotta poikkeamat havaitaan ajoissa ja lääkkeiden käyttö on turvallista, tarkoituksenmukaista ja kustannustehokasta.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä keskeisiä riskejä Attendo Gunnarlassa ovat asukastietojen virheellinen käsittely, GDPR-koulutusten laiminlyönti, järjestelmätunnusten väärinkäyttö, vaitiolovelvollisuuden rikkominen sekä asiakirjojen ja työvälineiden puutteellinen suojaaminen. Riskit voivat johtaa luottamuksellisten tietojen paljastumiseen, tietoturvaloukkauksiin, asiakasturvallisuuden vaarantumiseen ja organisaation mainehaittoihin.

Riskejä hallitaan varmistamalla henkilöstön säännöllinen tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, henkilökohtaisten tunnusten turvallinen käyttö sekä vaitiolovelvollisuuden noudattaminen. Kirjalliset dokumentit säilytetään lukituissa tiloissa ja hävitetään tietoturvallisesti. Työpuhelimet ja muut laitteet pidetään asianmukaisesti suojattuina, eikä asiakas- tai henkilötietoja käsitellä tai säilytetä ohjeiden vastaisesti. Mahdolliset poikkeamat käsitellään viipymättä, jotta toiminnan turvallisuutta voidaan jatkuvasti parantaa.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Keskeisiä riskejä palvelutuotannossa ovat riittämätön henkilöstömitoitus, työvuorojen epätasainen sijoittuminen, epäselvät tehtäväkuvat sekä asukkaiden epäasiallinen kohtelu. Nämä voivat heikentää hoidon laatua, lisätä henkilöstön kuormitusta, aiheuttaa vastuualueisiin liittyviä epäselvyyksiä sekä vaarantaa asukkaiden hyvinvoinnin, turvallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen.

Riskejä hallitaan huolellisella henkilöstöresurssien suunnittelulla, tasapainoisella työvuorosuunnittelulla, selkeillä tehtäväkuvauksilla sekä henkilöstön säännöllisellä perehdytyksellä ja ohjauksella. Asukkaiden

hyvää kohtelua edistetään vahvistamalla asiakaslähtöistä toimintakulttuuria, puuttamalla epäasialliseen toimintaan viipymättä sekä käsittelemällä havaitut poikkeamat avoimesti ja kehittävästi. Näin varmistetaan turvallinen, laadukas ja arvostava arki kaikille asukkaille.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Keskeisiä riskejä toimitiloihin liittyen ovat kulunvalvonnan puutteet, kaatumiset ja muut tapaturmat, esteettömyyteen liittyvät haasteet, apuvälineiden virheellinen käyttö, paloturvallisuusriskit sekä uhkaavat tilanteet. Riskit voivat vaarantaa asukkaiden ja henkilöstön turvallisuuden. Riskejä hallitaan Attendo Gunnarlassa turvallisilla ja esteettömillä tiloilla, toimivalla kulunvalvonnalla, apuvälineiden säännöllisellä huollolla, henkilöstön koulutuksella sekä selkeillä turvallisuus- ja pelastustoimintaohjeilla. Tapaturmat, uhkatilanteet ja läheltä piti -tilanteet käsitellään systemaattisesti toiminnan jatkuvaksi kehittämiseksi. Riskejä hallitaan huolellisella henkilöstöresurssien suunnittelulla, tasapainoisella työvuorosuunnittelulla, selkeillä tehtäväkuvauksilla sekä henkilöstön säännöllisellä perehdytyksellä ja ohjauksella. Asukkaiden hyvää kohtelua edistetään vahvistamalla asiakaslähtöistä toimintakulttuuria, puuttamalla epäasialliseen toimintaan viipymättä sekä käsittelemällä havaitut poikkeamat avoimesti ja kehittävästi. Näin varmistetaan turvallinen, laadukas ja arvostava arki kaikille asukkaille.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Puutteellinen tai viivästynyt kirjaaminen voi johtaa tiedonkulun katkeamiseen ja vaarantaa asiakasturvallisuuden. Riskiä hallitaan yhtenäisillä käytännöillä, perehdytyksellä ja seurannalla. Tiedon puutteellinen välittyminen henkilöstön, omaisten tai yhteistyötahojen välillä voi aiheuttaa virheitä ja heikentää palvelun laatua. Riskiä hallitaan selkeillä viestintäkäytännöillä ja rakenteisella tiedonkululla.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Viihde- ja harrastusvälineisiin, kodinkoneisiin, apuvälineisiin, siivousvälineisiin sekä työkaluihin liittyvät riskit Attendo Gunnarlassa aiheutuvat pääasiassa virheellisestä käytöstä, puutteellisesta huollosta ja laitteiden rikkoutumisesta. Seurauksena voi olla tapaturmia, asiakasturvallisuuden heikkenemistä, hygieniapuutteita ja toiminnan keskeytyksiä. Riskiä hallitaan säännöllisellä huollolla, kunnan seurannalla, asianmukaisella säilytyksellä sekä henkilöstön perehdytyksellä.

Fyysiset vaarat:

Liukastumis- ja kompastumisvaarat, kuten märät lattiat tai kulkureiteillä olevat esteet sekä puutteellinen palo- ja sähköturvallisuus voivat aiheuttaa tapaturmia, henkilövahinkoja ja vaaratilanteita. Lisäksi ergonomiariskit, kuten raskaat nostot, lisäävät henkilöstön kuormittumista ja tuki- ja liikuntaelinvammojen riskiä. Riskiä hallitaan pitämällä kulkureitit esteettöminä, huolehtimalla turvallisuusvälineiden kunnosta, noudattamalla turvallisuusohjeita sekä käyttämällä asianmukaisia ergonomisia työmenetelmiä ja apuvälineitä.

Infektioriskit:

Puutteellinen hygienia, desinfiointi tai välineiden riittämätön puhdistus voivat lisätä infektioiden leviämisen riskiä ja vaarantaa asiakkaiden sekä henkilöstön turvallisuuden. Riskiä hallitaan noudattamalla hygieniaohjeita, huolehtimalla käsihygieniasta, välineiden asianmukaisesta puhdistuksesta sekä henkilöstön säännöllisellä perehdytyksellä ja seurannalla.

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden vääränlainen käsittely tai säilytys voi johtaa esim. ruokamyrkytyksiin.

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden epäasianmukainen säilytys tai käyttö voi aiheuttaa myrkytys-, iho- ja silmävaurioita sekä vaarantaa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden. Virheellinen käyttö tai aineiden sekoittaminen voi myös aiheuttaa haitallisia kemiallisia reaktioita. Riskiä hallitaan säilyttämällä aineet ohjeiden mukaisesti, merkitsemällä ne selkeästi sekä varmistamalla henkilöstön perehdytys ja turvallinen käyttö.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Henkilötietojen huolimaton käsittely, vaitiolovelvollisuuden rikkominen, asukkaiden tietojen tai kuvien jakaminen ilman suostumusta sekä yksityisyyden puutteellinen huomioiminen voivat vaarantaa asukkaiden tietosuojan, luottamuksen ja oikeusturvan. Seurauksena voi olla tietojen luvaton leviäminen, haittaa asukkaalle sekä tietosuojalainsäädännön rikkominen. Riskiä hallitaan noudattamalla tietosuoja- ja salassapito-ohjeita, varmistamalla henkilöstön osaaminen sekä kunnioittamalla asukkaiden yksityisyyttä kaikissa tilanteissa ja tiloissa.

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

Henkilökunnan keinot raportoida asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat

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

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

Asiakkaiden ja läheisten tapa tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-pokkeamat ja riskit sekä niiden käsittely

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamien, käsittely ja raportointi

Jokainen Attendo Gunnarlan työntekijä, joka havaitsee tai huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hilkka-asiakastietojärjestelmästä. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta. Laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään. Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon.

Attendo Gunnarlan esihenkilö vastaa poikkeamatilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seuraamme kotimme kuukausipalaverissa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja 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 kuukausipalaverimuistioon. Samalla sovimme ja kirjaamme toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelman, jossa asetetaan arviointiajankohta. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kotimme toimintaan.

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

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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 päivytyksestä 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 tunnistessa asukkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

RAI-arviointien tuloksia käsitellään kodeissa laajemmin kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI (painoindeksi), paino, GDS (geriatriinen depressioasteikko) ja FRAT (kaatumisvaaran arviointi). Lisäksi voidaan laatia ja toteuttaa muita hoivan laatuun vaikuttavia suunnitelmia, kuten fysioterapeutin kuntoutussuunnitelma, ravitsemussuunnitelma tai suunhoidon suunnitelma. Asukkaan sekä läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa suunnitelmien laatimista ja arviointia.

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

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

Attendo Gunnarlan asukas osallistuu aina palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Hoidon ja palvelun suunnittelussa huomioidaan asukkaan omat tavoitteet mahdollisuuksien mukaan. Läheiset osallistuvat suunnitelman laadintaan asukkaan toiveiden mukaisesti, ja heille tiedotetaan aktiivisesti asukkaan voinnista 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 palvelun toteuttamissuunnitelmien muutoksista tiedottamisesta henkilöstölle viikoittaisissa tiimipalavereissa tai sähköistä tiedotuskanavaa käyttäen. Henkilökunta on velvollinen tutustumaan kaikkien asukkaiden ajantasaisiin suunnitelmiin asiakastietojärjestelmässä ja toimimaan arjessa niiden mukaisesti.

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

Mahdollistamme asukkaan aktiivisen osallistumisen ja vaikuttamisen omien palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen esimerkiksi ottamalla hänet aktiiviseen rooliin RAI-toimintakykyarvioinnin sekä voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ne mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen tilanteissa. Elämäntarinan avulla hoitajien tietoisuuteen nousevat asukkaalle tärkeitä tavat, tottumukset ja rituaalit, kuten mieluisat peseytymisajat, ruokamieltymykset, pukeutuminen, kampausta tai korut. Nämä kirjataan osaksi palvelun toteuttamissuunnitelmaa ja huomioidaan päivittäisessä hoivassa.

- Muistihäiriöt:

Kartoitamme asukkaan voimavarat, yksilölliset tarpeet ja toiveet palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Lisäksi kuvaamme keinot, joilla asukkaan orientaatiota ja omatoimisuutta tuetaan arjessa, esimerkiksi oman huoneen tunnistamisessa, jotta asukas voi liikkua kodissaan turvallisesti ja löytää huoneeseensa itsenäisesti aina halutessaan.

- Liikkuminen:

Listaamme asukkaan tarvitsemat apuvälineet sekä sen, miten hän pystyy niitä käyttämään mahdollisimman itsenäisen arjen tukemiseksi. Suunnitelmaan kirjataan myös asukkaan toiveet avun antamisesta sekä keinot, joilla turvallinen ja yksilöllinen ympäristö varmistetaan hänen tarpeensa ja toiveensa huomioiden, esimerkiksi lonkkahousujen käytön osalta.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat henkilökohtaisen hygienian hoidossa sekä hänen toiveensa siitä, miten hän haluaa saada niihin tukea ja apua. Tavoitteena on tukea asukkaan omatoimisuutta, osallisuutta ja yksilöllisiä toimintatapoja arjessa.

- Syöminen ja juominen:

Kuvaamme asukkaan mieltymykset, toiveet mahdolliset rajoitteet ruokailuun liittyen. Ruokailutilanteissa huomioidaan asukkaan yksilöllinen elämäntilanne, vireystila, ruokailutottumukset, perinteet sekä oma suhtautuminen ruokailuun.

- Sosiaalisuus:

Suunnitelmassa huomioidaan esimerkiksi, miten asukas toivoo yhteydenpidon omaisiin toteutuvan sekä viihtyykö hän mieluummin muiden seurassa vai omissa oloissaan, ja minkälaisiin toimintoihin hän haluaa osallistua. Näin tuemme asukkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yksilöllistä elämäntapaa.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Kirjaamme asukkaalle merkitykselliset hyvinvointia tukevat asiat sekä tekijät, jotka aiheuttavat hänelle epämukavuutta, huolta tai pelkoa. Suunnitelmassa huomioidaan myös asukkaan hengelliset ja vakaumukselliset tarpeet, jotta hänen yksilölliset toiveensa ja elämänhistoriansa voidaan huomioida osana päivittäistä hoivaa ja arkea.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Kartoitamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun sekä sosiokulttuurisen toiminnan osalta. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaalle mieluisat aktiviteetit, osallistumisen tavat ja tarvittava tuki, jotta hänen hyvinvointiaan, osallisuuttaan ja toimintakykyään voidaan edistää yksilöllisesti.

- Nukkuminen:

Pyrimme noudattamaan asukkaan henkilökohtaista päivärytmiä arjessa. Suunnitelmassa huomioidaan esimerkiksi asukkaan toiveet heräämis- ja nukkumaanmenoajoista sekä ilta-aktiivisuudesta. Lisäksi huomioimme turvallisuuden ja asukkaan yksilölliset toiveet esimerkiksi sängynlaitojen käytön ja muiden turvallisuutta tukevien ratkaisujen osalta.

- Lääkehoito:

Huomioimme, että asukas saa ymmärrettävää ja riittävää tietoa lääkityksestään. Lääkehoitoon liittyvät päätökset tehdään mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa, ja hänelle kerrotaan lääkkeiden käyttötarkoituksesta, vaikutuksista sekä mahdollisista haittavaikutuksista.

- Asiointi ja palvelut:

Keskustelemme läpi ja kirjaamme asukkaan tuen tarpeet taloudellisten asioiden sekä henkilökohtaisten palveluiden osalta. Suunnitelmassa huomioidaan esimerkiksi, kuka huolehtii asukkaan raha-asioista, millaista apua hän tarvitsee arjen asioiden hoitamisessa sekä toiveet kampaaja-, jalkahoitaja- tai muiden hyvinvointia tukevien palveluiden käytöstä.

- Kuolema:

Kirjaamme asukkaan toiveet, näkemykset ja tarpeet elämän loppuvaiheen hoitoon liittyen. Suunnitelmassa huomioidaan esimerkiksi asukkaan ajatukset elämän loppuvaiheesta, hänelle tärkeät arvot ja toiveet sekä mahdolliset huolet, pelot ja muut mieltä askarruttavat asiat. Tavoitteena on tukea asukkaan itsemääräämisoikeutta ja varmistaa hänen tahtonsa mukainen hoito.

- 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.

Attendo Gunnarlaan nimetään toiminnan aloituvaiheessa itsemääräämisoikeuden vastuuhenkilö (IMO-vastaava), joka tukee henkilöstöä itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa, seuraa käytäntöjen toteutumista sekä toimii asiantuntijana aiheeseen liittyvissä kysymyksissä.

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:

Selkiytyy toiminnan alkaessa.

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

Keräämme palautetta jatkuvasti asukkailta ja heidän läheisiltään toiminnan kehittämiseksi. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti, sähköisesti, palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa sekä säännöllisten läheisten iltojen yhteydessä. Kaikki palaute kirjataan, käsitellään henkilöstöpalavereissa ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään. Lisäksi asukkaille ja läheisille toteutetaan tyytyväisyyskyselyt kaksi kertaa vuodessa, ja niiden tulokset käsitellään yhdessä henkilökunnan, asukkaiden ja läheisten kanssa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: ei vielä käytössä

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: ei vielä käytössä

-

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Palveluysikköpäällikkö Tiina Jekkonen, tiina.jekkonen@luvn.fi, p. 0468772933.

Attendo kodin esihenkilö:

Hoivakodin johtaja Minna Peltonen, minna.peltonen@attendo.fi, p. 0444072622.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa, tukee oikeuksien toteutumista, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä ohjaa asian eteenpäin toimivaltaiselle viranomaiselle. Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiavastaavan tavoitat sähköisesti hyvinvointialueen järjestelmän kautta (Lunna) tai keskitetyn asiointipalvelun avulla numerosta 029 151 2000.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 505 3000 www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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

Attendo Gunnarlassa asukkaan toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään tukemalla hänen omatoimisuuttaan päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Ohjauksen ja avun lähtökohtana on asukkaan voimavarojen hyödyntäminen sekä aktiiviseen osallistumiseen kannustaminen hänen yksilöllisten kykyjensä ja tarpeidensa mukaisesti.

Asukkaan toimintakykyä, kuntoutumista ja hyvinvointia tuetaan suunnitelmallisesti arjen kaikissa tilanteissa. Kuntouttavat aktiviteetit perustuvat hoitajan antamaan ohjaukseen, tukeen ja kannustamiseen siten, että asukas osallistuu päivittäisiin toimintoihin omien voimavarojensa mukaisesti. Fyysistä toimintakykyä edistetään tukemalla liikkumista, päivittäisiä toimintoja, arkiliikuntaa ja omatoimisuutta. Tavoitteena on ylläpitää ja vahvistaa asukkaan kykyä selviytyä arjesta mahdollisimman itsenäisesti. Psyykkistä toimintakykyä tuetaan vahvistamalla asukkaan elämänhallintaa, turvallisuuden tunnetta, mielialaa ja psyykkistä hyvinvointia. Lisäksi huomioidaan kognitiivisen toimintakyvyn ylläpitäminen esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, ongelmanratkaisukykyä ja orientaatiota tukevilla menetelmillä. Sosiaalista toimintakykyä edistetään mahdollistamalla osallistuminen yhteiseen toimintaan, tukemalla sosiaalisia suhteita sekä vahvistamalla asukkaan osallisuuden ja yhteisöön kuulumisen kokemusta.

Toimintakyvyn tukeminen on moniammatillista yhteistyötä. Omahaoitaja vastaa asukkaan yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden huomioimisesta päivittäisessä arjessa. Sairaanhoidaja seuraa terveydentilaa ja tukee toimintakyvyn ylläpitämistä hoitotyön keinoin. Fysioterapeutti arvioi ja ohjaa liikkumista, harjoittelua sekä apuvälineiden käyttöä. Myös läheisillä ja muilla yhteistyökumppaneilla on tärkeä rooli asukkaan toimintakyvyn, osallisuuden ja hyvinvoinnin tukemisessa. Asukasta kannustetaan ylläpitämään yhteyttä läheisiinsä hänen toiveidensa mukaisesti esimerkiksi tapaamisten, puheluiden ja etäyhteyksien avulla. Tarvittaessa henkilöstö tukee yhteydenpidon toteutumisessa.

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

Asukkaille mahdollistetaan ja heitä kannustetaan osallistumaan kodissa järjestettävään virkistys-, harrastus- ja kuntouttavaan toimintaan omien voimavarojensa ja kiinnostuksensa mukaisesti. Viikko-ohjelma on nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustauluilla, ja se sisältää toimintakykyä ylläpitävää, kuntouttavaa sekä hyvinvointia ja osallisuutta tukevaa toimintaa, kuten liikuntaa, musiikki- ja kulttuurihetkiä, pelejä, muistelua, ryhmätoimintaa sekä yksilöllisiä aktiviteetteja.

Ulkoilu mahdollistetaan kaikille säännöllisesti asukkaan toiveet, toimintakyky ja turvallisuus huomioiden. Toiminnan suunnittelusta ja koordinoinnista vastaa nimetty virikevastaava yhdessä henkilöstön, vapaaehtoisten, läheisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Asukkaille järjestetään mahdollisuuksien mukaan myös kodin ulkopuolelle suuntautuvia retkiä ja osallistumista erilaisiin tapahtumiin.

Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heidän toiveitaan, kiinnostuksen kohteitaan ja toimintakykyään kuunnellen. Virkistys-, harrastus- ja kuntouttavan toiminnan toteutumista, asukkaiden osallistumista sekä toiminnan vaikutuksia arvioidaan ja seurataan säännöllisesti. Asukkaiden toiveita kartoitetaan muun muassa asukaskokouksissa, päivittäisissä keskusteluissa sekä asiakastytyväisyyskyselyissä, ja saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

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

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

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

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

Ravitsemus

Attendo Gunnarlaan lämpimät ateriat toimitetaan Attendo Hiidensalmen keittiöltä. Aamiais-, välipala- ja iltapalatarvikkeet tilataan yksikköömme ennalta suunnitellun kokonaisruokavalion mukaisesti Meira Novalta. Tarjoamme asukkaille ravitsemussuositusten mukaista, monipuolista ja maistuvaa ruokaa, jossa huomioidaan yksilölliset tarpeet, erityisruokavaliot sekä henkilökohtaiset mieltymykset.

Ateriat tarjoillaan päivittäin aamiaisella, lounaalla, päiväkahvilla, päivällisellä ja iltapalalla. Ruokailuajat ovat joustavia ja niitä mukautetaan asukkaiden yksilöllisten toiveiden, tarpeiden ja vuorokausirytmien mukaan. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus välipaloihin aterioiden välillä. Huolehdimme siitä, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 tuntia ravitsemussuositusten mukaisesti. Tarvittaessa asukkaalla on mahdollisuus aina saada myös yöpalaa.

Ruokailutilanteissa kiinnitämme huomiota ruoan laatuun, makuun, ulkonäköön sekä viihtyisään ruokailuympäristöön. Seuraamme aktiivisesti asukkaiden ruokailua, ruokahalua ja ravitsemuksen toteutumista sekä tarjoamme tarvittavaa tukea ja apua ruokailutilanteissa. Ruokailuun liittyvät muutokset ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta ravitsemuksen toteutumista voidaan seurata ja arvioida suunnitelmallisesti.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosisuositus 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 asukkaillamme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma laaditaan toiminnan alkaessa.

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 IKÄ: laatu- ja vaikuttavuusmittariston Todennettua hyvinvointia -osion ravitsemusmittarin tuloksia. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ja arvioimme näitä tuloksia myös ravitsemushoidon osalta palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

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 lääkärinä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt

Attendo Gunnarilaan laaditaan puhtauspalvelukäsikirja ja se ohjaa hygieniatason varmistamista sekä kattaa ylläpitosiivoukseen ja 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.

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: ei vielä käytössä

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

Attendo Gunnarilaan nimetään hygieniavastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava toimii myös yhteistyössä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Siivoussuunnitelma laaditaan ennen toiminnan käynnistämistä ja asukashuoneiden siivous suoritetaan kirjatun aikataulun mukaisesti viikoittain (N-Clean). Ylläpitosiisteyttä toteuttavat kaikki henkilökuntaan kuuluvat sekä mahdollisuuksien mukaan myös asukas itse.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Myös yleisten tilojen siivous suoritetaan kirjatun aikataulun mukaisesti arkipäivisin (N-Clean).

Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Attendo Gunnarilassa on oma pesutila, jossa on kaksi pesukone-kuivausrumpu-yhdistelmää asukkaiden pyykkihuoltoa varten. Lisäksi löytyy omat pesukoneet siivoustarvikkeille sekä henkilöstön työvaatteille. Tilassa on myös tilava kuivauskaappi.

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkoinen palveluntuottaja N-Clean. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme itse 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 käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Tarkennetaan myöhemmin.

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ostopalvelun vastuulääkäri. Lääkärin käyntipäivät tarkentuvat toiminnan alkaessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa. Myös kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä yhteisesti sovituin tavoin mm. iv-hoitojen osalta.

Kiireellinen sairaanhoito:

Lohjan sairaala, Sairaالات 8, Lohja, jossa päivystys 24h. Kiireelliseen hoitoon asukas lähetetään aina vastuulääkärin / takapäivystäjän ohjeistuksella tai akuuteissa henkeä uhkaavissa tilanteissa yhteydenotto aina 112.

Äkillinen kuolemantapaus:

Attendo Gunnarlassa on olemassa Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään yhteisessä kansliatilassa.

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

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta?

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

Asukkaiden terveydentilaa seurataan suunnitelmallisesti ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Seurattavia osia alueita ovat esimerkiksi verenpaine, syke, paino, verensokeri, lämpö, happisaturaatio sekä tarvittavat laboratorioseurannat. Seurannan tiheys määritellään asukkaan terveydentilan, lääkityksen ja hoitosuunnitelman perusteella. Vastuut terveydentilan seurannasta on määritelty henkilöstön tehtäväkuvissa, ja seurannan toteutumista koordinoi sairaanhoitaja yhteistyössä muun henkilöstön kanssa.

Asukkaan lääkehoitoa arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä lääkärin, sairaanhoitajan, asukkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Lääkityksen vaikuttavuutta, mahdollisia haittavaikutuksia sekä lääkityksen tarkoituksenmukaisuutta seurataan osana päivittäistä hoitotyötä. Lääkehoitoon liittyvät havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään, ja lääkeshoidon tavoitteet sekä seuranta kuvataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Katja Kannisto.

Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Attendo Gunnarlassa on käytössä kattava lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 31.8.2026

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja Katja Kannisto.

Rajattu lääkevarasto

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme asukkaan tarpeiden mukaista monialaista yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa, kuten terveyskeskuksen, lääkäripalveluiden, laboratorion, kuvantamisen, kotisairaalan, erikoissairaanhoidon poliklinikoiden, apteekin, kuljetuspalveluiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Tiedonkulku varmistetaan asiakastietojärjestelmän, läheteiden, puheluiden, suojatun sähköpostin

sekä yhteisten neuvottelujen avulla. Asumaan hoitopolun jatkuvuudesta huolehditaan kaikissa siirtymävaiheissa, ja tarvittaessa tietoa välitetään myös saattavan henkilön mukana. Kaikessa yhteistyössä noudatetaan tietosuojaja- ja salassapitosäädöksiä sekä varmistetaan, että tietoja luovutetaan vain asumaan suostumuksella tai lainsäädännön mukaisin perustein.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi tallennetaan. Jokainen työntekijä perehdytetään

kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee myös jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	31.8.2026
Poistumisharjoitus on tehty:	Ei vielä käytössä
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	26.5.2026
Palotarkastus on toteutunut:	26.5.2026

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 0,6 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Minna Peltonen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK
- Kodillamme on 47 asukaspaikkaa

Talon ollessa täysi, pyritään suurinpiirtein seuraavanlaiseen henkilöstörakenteeseen:

- 1 tiimivastaava-sairaanhoitaja
- 2 sairaanhoitajaa
- 16 vakituista lähihoitajaa
- 4 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti kerran viikossa, yhteensä 8 h
- 4 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin välillistä työtä voi kertyä 0-10 %, painottuen yövuorojen päivittäisen siisteyden ylläpitotehtäviin. Avustavaa henkilökuntaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen (2 hoitoapulaista).

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Henkilöstösuunnitelma arkipäiville:

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiimivetäjä-sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitön hoitotyö 2/3 työajasta ja 1/3 hallintoa)
- Hoitaja x7, klo 7–15 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja x2 klo 7–15 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 7-14:40 (välillinen hoitotyö)
- Hoitaja x6 klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja x2 klo 13–21 (välitön hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja x2 klo 20.45–7.15 (välitön hoitotyö)

Henkilöstösuunnitelma viikonlopuille:

- Hoitaja x7 klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastaustuuri hoitaja x2 klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Hoitaja x6 klo 14-21 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastaustuuri hoitaja x2 klo 14-21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja x2 klo 20.45–7.15 (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 osaaajapooli (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 viranomaisien vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Kotimme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä kodin sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja kodin toiminnan tuntevia sijaista. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opiskelijalta voimassa oleva opintorekisteriote ja tarkistamalla, että hän on suorittanut riittävän määrän kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Kodin esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asukasturvallisuus vaarantuu.

Sijaisjärjestelyistä vastavat arkipäivisin kodin esihenkilö sekä tiimivastaava. Sijaisten hankinta muina aikoina kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle annettujen ohjeiden mukaisesti.

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, haastatteluvaihto, 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], työehtosopimusten 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 tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, 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 edellyttäjä.

Varmistamme Attendo Gunnarlassa, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia muille kuin suomea äidinkielenään puhuville.



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnot ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus ei vielä tehty

Työsuojeluviranomaisen tarkastus ei vielä tehty

Työpaikkaselvitys ei vielä tehty

Tilojen käyttöönottotarkastus 26.5.2026

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauloskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, 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 vakituksessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin. Käytämme salattuja tietojärjestelmiä ja varmistamme, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi asukkaiden tietoihin. Huolehdimme, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia tietoja ilman lupaa. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Tilojen käytön periaatteet

Attendo Gunnarlassa asukas voi sisustaa oman huoneensa mieleisellään tavalla. Kotimme toimii yksikerroksissa uudisrakennuksessa. Kodissamme on yhteensä 47 esteetöntä asukashuonetta ja ne ovat kooltaan 20,5 m². Kaikilla asukkaillamme on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse lukuun ottamatta sähkösääteistä vuodetta, yöpöytää ja paloturvallisia verhoja, jotka kuuluvat asuntoon. Kaikissa huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Asukkaan huonetta ei käytetä koskaan muuhun tarkoitukseen, vaikka tämä olisi poissa pitkäänkin. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa.

Attendo Gunnarlassa on kaksi ryhmäkotia (Pihlaja 25 asukaspaikkaa ja Vaahtera 22 asukaspaikkaa). Molemmista ryhmäkodeissa on omat tilavat oleskelu- ja ruokailutilat. Yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden käytössä. Ryhmäkodeissa on yhteinen iso terassi. Kodillamme on myös yhteinen, tilava sauna ja pesuhuone. Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Attendo Gunnarlassa osa asukkaista on muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen.

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

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

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

Teknologiset ratkaisut

Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Tallentavasta kamerasta on tehty rekisteriseloste. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna ja ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumerot ryhmäkoteihin vierailulle tulevia varten.

Asukkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimat) olevat teknologiset ratkaisut

Asukkaillamme on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin, testaamalla systemaattisesti viikoittain ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tunstall Oy: fi.huolto@tunstall.com.

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 lääikinnällisten 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 lääikinnällisten 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.

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaite, pyörätuoleja, rollaattoreita ja sähköavusteisia sänkyjä. Asukkaan omahoitaja tai sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Attendo Gunnarlan työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Vastuu kotimme laitehuollosta on vastaavalla hoitajalla.

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 välttyään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääikinnällisistä 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

Tarkentuu toiminnan alkaessa.

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 tietoturvatimiin kanssa. Tietoturvatimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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.

Attendo Gunnarlassa on käytössä sähköinen Hilkka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kirjaamisen laatua seurataan esihenkilön, laatukoordinaattorin ja tiiminvetäjän toimesta jatkuvasti.

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

Attendo Gunnarlan asukkaista kirjataan tietoja asiakastietojärjestelmä Hilkkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa kuvataan asukkaan suunnitelman toteutumista arjessa sekä muita tärkeitä tapahtumia mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyviä asioita. Päivittäinen kirjaaminen tehdään mahdollisimman ajantasaisesti, mutta kuitenkin viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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.

Attendo Gunnarlan tietosuojaseloste on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla, sisäänkäynnin vieressä. Hoivakodin johtaja valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Attendolta 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 21.4.2026.

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin tietoturvalle tai tietosuojalle
- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja 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 tietoturvaluustodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

1. Palveluntuottaja ilmoittaa poikkeamasta välittömästi tietojärjestelmänpalvelun tuottajalle, minkä jälkeen poikkeamaa lähdetään selvittämään ja korjaamaan poikkeama vaatimustenmukaiseksi. Palveluntuottaja varmistaa tietojärjestelmän toimittajalta, että he tekevät asianmukaiset ilmoitukset 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 Ei vielä käytössä
vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE			
TOIMENPITEET			
AIKATAULU			
VASTUUTUS			
VÄLIARVIOINTI			
-			
LOPPUARVIOINTI			
-			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI			
-			
LOPPUARVIOINTI			
-			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			

Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI -			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) -			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Lohjalla 11.8.2026

Allekirjoitus

Minna Peltonen

Muutosloki

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset