



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Etelä-Savon Hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Pieksämäki

Attendo-koti

Nimi Attendo Heikinhelmi

Katuosoite Heikinlammentie 12

Postinumero 77570

Postitoimipaikka Jäppilä

Esihenkilö Pirkko-Liisa Pylvänäinen

Puhelin 0444942652

Sähköposti pirkko-liisa.pylvanainen@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen 15 asiakaspaikkaa. Tuettu asuminen 12 asiakaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

28.3.2018 (Dnro V/80393/2017)

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

23.1.2018

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteeekeilta
- Jäppilän apteekki, Taulumäen apteekki
- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Siivous: Lassila & Tikanoja
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omaavalonnan suunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laadintaan?

Kotimme omaavalonnan suunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä omaavalonnan vuosikellon mukaisesti. Kotimme esihenkilö johtaa ja vastaa omaavalonnan suunnitelman laadimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omaavalonnan suunnitelman laadintaan. Myös asukkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavalonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Pirkko-Liisa Pylvänäinen
0444942652
pirkko-liisa.pylvanainen@attendo.fi

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

Miten kodilla seurataan ja varmistetaan omaavalonnan suunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Kodin omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä nettisivuilla. Kodissamme omaavalonnan suunnitelma on nähtävänä (tuloaulassa) siten, että asukkaat, omaiset ja omaavalonnan kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.

Laadittu pvm. 19.7.2024

Tarkistettu pvm. 11.4.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Mutta ennen kaikkea olemme koti asukkaillemme. Hyvässä kodissa on vapaus olla sellainen kuin on. Siellä muodostuu omannäköinen elämä, jota me saamme olla luomassa. Meidän tehtävämme on vahvistaa ihmistä niin, että jokainen, joka meillä asuu, saa elää omannäköistään täyttä elämää.



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
❤️👁️+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Heikinhelmi on koti ikäihmiselle, joka tarvitsee ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista. Kotiimme asukas voi tulla itse maksavana tai kaupungin maksusitoumuksella sellaisena, kuin on. Kotimme asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään kotikuntansa sosiaali- ja terveystietolakeja. Toimintaamme ohjaa asukkaan tarpeet ja toiveet sekä kuntouttava työote. Hyvä laatu on kotiimme kivijalka.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Kotimme arvot asiantuntemus, omistautuminen ja huolenpito johtavat kaikkea toimintaamme. Asukas on toimintamme keskiössä ja arvostamme aidosti kodissamme tehtävää työtä. Olemme yhdessä samalla viivalla, oli sitten kysymys asukkaista, omaisista tai henkilöstöstä. Tällä viivalla seistessämme uskallamme yhteen ääneen todeta, että meidän kodissamme välitetään ihmisestä.

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 työyhteisöämme 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.

Kodissamme toimii nimetty ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä kotimme esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen arkeen. Konkreettisesti arvot näkyvät kodissamme kanssaihminen tasavertaisena kohtaamisena, työyhteisön hyvinvointina ja 100 % vastuuna.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Mielekästä arkea	Todennettua hyvinvointia	Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta	Jatkuvaa kehittymistä
			
Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttää elämää.	Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.	Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.	Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 20.11.2024

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 17.1.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, lääkeluvallisten sijaisten saatavuus, työntekijöiden vaihtuvuus.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

osaamisen varmistaminen, lääkkeiden jakamiseen, annosteluun ja säilyttämiseen liittyvät riskit. Kiire.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Sähköisten järjestelmien tunnuksiin liittyvä turvallisuus, vaitiolovelvollisuus, ammattiryhmään sidotut rajatut oikeudet, kirjallisten dokumenttien säilytys ja hävittäminen. Työpuhelimien ja tietokoneisiin liittyvä turvallisuus.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

henkilöstömitoitus; laadun ja asukasturvallisuuden heikkeneminen. Henkilöstön uupuminen.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

kodin tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, esteettömyys, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, väkivalta, tapaturmat.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

kirjaaminen, viestintä.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

kodinkoneet ja keittiövälineet, huonekalut ja sisustus, viihde- ja harrastusvälineet, turvallisuus - ja apuvälineet, siivous- ja ylläpitovälineet ja työkalut ja huoltovälineet, laitteiden toimintahäiriöt; vanhentuneet tai huonosti huolletut laitteet voivat aiheuttaa vaaratilanteita tai hoitovirheitä.

Fyysiset vaarat:

liukastumis- ja kompastumisvaarat esim. märät lattiat, esteet kulkureiteillä, huonosti sijoitetut laitteet tai huonekalut. Paloturvallisuus esim. vanhentuneet palohälyttimet, puutteelliset sammutuslaitteet, tukitut hätäuloskäynnit. Sähköturvallisuus esim. vialliset sähköjohdot, ylikuormitetut pistorasiat, väärin käytetyt sähkölaitteet. Ergonomiariskit; epäergonomiset työasennot, raskaat nostot ilman apuvälineitä. Rakenteelliset riskit esim. huonokuntoiset portaat, rikkoutuneet kaiteet. Terävien välineiden säilytys (sakset, puukot).

Infektioriskit:

puutteellinen hygienia ja välineiden sekä laitteiden desinfiointi voivat johtaa infektioiden leviämiseen.

Ruokahygienia:

elintarvikkeiden väärä käsittely tai säilytys voi johtaa ruokamyrkytykseen.

Kemialliset riskit:

pesuaineiden epäasianmukainen säilytys ja käyttö.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

henkilötietojen käsittely: asukkaiden yksityisyyden suoja voi vaarantua, jos tietoja käsitellään huolimattomasti tai väärin. Vaitiolovelvollisuus; henkilökunnan vaitiolovelvollisuuden rikkominen voi johtaa asukkaan henkilökohtaisten tietojen leviämiseen. Sosiaalinen media; asukkaiden kuvia tai tietoja jaetaan ilman heidän suostumustaan. Äänieristykseen liittyvät haasteet; jolloin henkilöstön keskustelut voivat kantautua muihin tiloihin. Asukkaiden yksityisyyttä ei huomioida kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Kodissamme työntekijä, joka huomaa poikkeaman kirjaa sen mahdollisimman nopeasti poikkeamalomakkeelle, joka löytyy Hilkka-asiakastietojärjestelmästä ja paperisena kansista. Ohjeet poikkeamalomakkeen täyttämiseen löytyvät Hilkasta. Kotimme laatukoordinaattori tallentaa poikkeamat AddSystems-järjestelmään. Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja tarvittaessa kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka käsittelemme heti ja saatamme aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Poikkeamalle pohdimme juurisyytä, mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät. Keskustelemme, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätämme millaisiin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdymme. Poikkeamien käsittelyn ja tehdyn toimenpiteen kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Asukkaaseen liittyvän poikkeaman kirjamme aina asukkaan päivittäiskirjauksiin. Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta asianosaisille sekä vaikuttavuuden arvioinnista. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennamme toimintaohjeita ja annamme suosituksia, jotta tapahtumasta voimme oppia laajemmin.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

- 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 aluejohtajan 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

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Kotimme henkilökuntaa tiedotamme sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme viikko- ja kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuiittamaan muistion lukemisen. Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Läheisille soitamme tai tiedotamme sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille ilmoitamme puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Kotiimme muuttaneelle asukkaalle laadimme 1kk sisällä saapumisesta henkilökohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman ja teemme RAI arvioinnin moniammatillisesti. Palvelujen toteuttamissuunnitelma pohjautuu RAI-arvioinnin tuloksiin. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen.

RAI arvioinnilla tunnistamme asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat, huomioimme hoidon kehittämiskohteet ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen.

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI (painoindeksi), GDS (masennuskysely). Tarvittaessa käytämme muita asukkaalle soveltuvia ja hyvinvointialueen/lääkärin kanssa sovittuja arviointimittareita.

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

Kodissamme on RAI- vastaava, joka yhdessä omahoitajan kanssa vastaa RAI- arvioinnin laatimisesta ja päivittämisestä kaksi kertaa vuodessa.

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

Kodissamme asukkaan läheiselle varataan aika tulla kuulluksi laadittaessa palvelujen toteuttamissuunnitelmaa. Kirjaamme suunnitelmaan läheisen toivomukset, mielipiteen ja yksilölliset tarpeet. Läheisiä pidämme aktiivisesti ajan tasalla palvelun toteuttamisessa tapahtuvista muutoksista sekä asukkaan voinnin tilasta.

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

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

Kodissamme uuden työntekijän perehdytykseen sisältyy perehdyttäminen asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Perehdytyksestä vastaa esihenkilö tai erikseen nimetty hoitaja. Kodissamme jokaisen työntekijän velvollisuus on toimia palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Omahoitaja päivittää muutokset palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja tiedottaa muuta henkilökuntaa muutoksista päivittäisillä raporteilla ja /tai viikkopalavereissa.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

Miten kodillanne vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Kodissamme henkilökunta huolehtii, että asukas saa hyvää kohtelua ja yksilöllistä palvelua. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjaamme asukkaan tarpeet ja toiveet. Keskusteluilla ja päivittäisellä arvioinnilla varmistamme asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen. Ensisijaisesti pyrimme erilaisten hoitotyön keinojen avulla takaamaan asukkaalle turvallisen ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittavan arjen.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Kodissamme asukkaan tarvitsemat palvelut selvitämme, suunnittelemme keskustelemalla näistä yhdessä asukkaan ja /tai läheisen sekä lähettävän tahon kanssa. Asukkaasta tehty dokumentti ja kirjaukset antavat osaltaan lisätietoa palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Hoitohenkilökunta toteuttaa palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjatut asukkaan tarvitsemat palvelut arjessa.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Kodissamme asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms. nousevat elämäntarinan ja läheisten kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaa ja arkea.

- Dementiaoireet:

Kodissamme, niin kauan kuin asukas kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemilleen ratkaisulle annamme etusijan. Muistisaira asukkaan itsemääräämiskykyä tarkastelemme aina yksilöllisesti ja suhteessa päätettävään asiaan. Hyvissä ajoin tehdyillä selvityksillä voimme varmistaa asukkaan oman tahdon toteutumisen tilanteissa, joissa asukas ei enää itse kykene pätevällä tavalla tekemään päätöksiä ja hoitamaan asioitaan.

- Liikkuminen:

Kodissamme asukkaille liikkuminen on tärkeä toimintakyvyn tukemisen muoto sairauksista huolimatta. Asukkaiden liikkumista ja aktiivisuutta edistämme yhteistyöllä. Pohdimme ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen apuvälineiden ja muut tarpeensa sekä toiveensa. Hoitajien velvollisuus on tukea asukasta liikkumisessa, kun hän ei siihen itse kykene. Pienillä perushoidollisilla teoilla ja toimintaympäristön muutoksilla pyrimme edistämään asukkaiden liikkumista arjessa.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Kodissamme puhtautta ja pukeutumista ohjaa asukkaan henkilökohtainen palvelun toteuttamissuunnitelma. Hoitohenkilökunnan velvollisuutena on huolehtia palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumisesta arjessa. Kuuntelemme asukkaiden/läheisen toiveita ja kunnioitamme yksilöllisiä tottumuksia. Arvioimme milloin asukas tarvitsee tukea tai osittaista apua selviytymiseensä ja missä tilanteissa asukas tarvitsee puolesta tekemistä. Yksilöllisten toiveiden lisäksi huomioimme myös vaatteiden hygieni- ja hoidolliset vaatimukset. Kodissamme hoitohenkilökunta huolehtii vaatteiden ja vuodevaateiden pesusta.

- Syöminen ja juominen:

Kodissamme asukkaiden syömistä ja juomista ohjaa henkilökohtainen palvelun toteuttamissuunnitelma, jonka toteutumisesta arjessa vastaa hoitohenkilökunta. Kodissamme ruokailulla on suuri sosiaalinen merkitys. Päivittäin asukas saa monipuolisen aamupalan, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan sekä tarvittaessa yöpalan. Asukkaiden syömisessä ja juomisessa huomioimme heidän yksilölliset tarpeensa esim. ruoan ja juoman koostumuksessa sekä erityisruokavaliot ja ravitsemussuositukset. Tärkeänä pidämme asukkaan päivittäisen syömis- ja juomisen arviointia, kirjaamista sekä muutoksista tiedottamista.

- Sosiaalisuus:

Kodissamme yhteisissä tiloissa tapahtuva toiminta ja ajanvietto sekä hoitohenkilökunnan jatkuva läsnäolo luovat turvallisen, kodinomaisen ja kiireettömän ilmapiirin. Selvittämme ja kirjaamme palvelun toteuttamissuunnitelmaan esim. haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Lähtökohtana on aina kunkin asukkaan henkilökohtainen toive ja tarve, joiden selvittämiseksi omaisten kanssa käytävillä keskusteluilla on iso merkitys.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Kodissamme selvittämme ja kirjaamme palvelun toteuttamissuunnitelmaan, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää ja mitkä aiheuttavat pelkoa. Asukkaan mielihyvän ja pahan kokemisesta kyse on kohtaamisesta. Pysähdymme asukkaan äärelle ja kohtaamme hänet sellaisena, kuin hän on. Läheisyydellä ja välittömällä tarpeisiin vastaamisella vähennämme asukkaan yksinäisyyttä ja ahdistusta, jotta hänen ei tarvitse hädissään painella hälytysnappia.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Kodissamme mahdollistamme yksilöllisesti ulkoilun ja aktiviteetit osaksi asukkaiden päivittäistä arkea. Asukkailla on mahdollista ulkoilla turvallisesti aidatulla piha-alueella tai käydä kävelyllä talon ulkopuolella hoitajan kanssa. Lisäksi kodissamme kuunnellaan musiikkia, pelataan pelejä, tehdään ristikoita, pidetään tuolijumppaa, tehdään käsitöitä, askarrellaan sekä sauva kävellään. Pihatöihin myös asukkaiden on mahdollista osallistua. Kodissamme muistelu ja muistojen jakaminen on sosiaalisuutta lisäävää

viriketoimintaa ja ajanvietettä.

- Nukkuminen:

Kodissamme huomioimme asukkaiden luontaisen vuorokausirytmien ja kirjaamme sen hänen palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Seuraamme ja kirjaamme asukkaan nukkumisen laadun ja määrän päivittäin hänen päivittäiskirjauksiinsa. Pitkittyneissä unihäiriöissä selvitämme mikä unta häiritsee. Esisijaisesti pyrimme lääkkeettömiin hoitokeinoihin. Tarvittaessa konsultoimme lääkärää.

- Lääkehoito:

Kodissamme vastuulääkäri huolehtii yksilöllisesti asukkaiden lääkehoidon kokonaisuudesta. Hoitohenkilökunnalla on merkittävä rooli lääkehoidon toteuttamisessa ja arvioinnissa sekä kirjaamisessa. Lääkehoitosuunnitelmaa ohjaa käytännön lääkehoidon toteuttamista.

- Asiointi ja palvelut:

Kotiimme asukkaat tulevat hyvinvointialueen ohjaamina. Tullessa asukkaan palveluntarve arvioidaan yksilöllisesti ja kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan esim. kuka huolehtii raha-asioista ja tarvitseeko asukas minkäläistä asiointiapua. Kodissamme asukas asuu vuokraamassaan huoneessa ja lisäksi hän voi käyttää yhteisiä tiloja. Henkilökunta on avustamassa paikalla ympäri vuorokauden. Palvelun hintaan sisältyy ateriat ja ruokailussa avustaminen, peseytyminen ja vaatehuolto, lääkehuolto ja hoitotarvikkeet, toimintakyvyn ylläpito ja sosiaalinen toiminta, turvapalvelu ja siivous. Asukas itse maksaa kampaajalla käynnit ja muut vastaavat palvelut, oman puhelimen käytön ja laskut, vaatteet, henkilökohtaiset hygieniatuotteet, lääkkeet ja muut valmisteet. Asukas voi hakea Kelan asumistukea ja eläkettä saavan hoitotukea.

- Kuolema:

Kodissamme kuoleman kohtaaminen kuuluu arkeen. Suurimmalla osalla asukkaista on muistisairaus ja selvää on, että tämä on heille viimeinen koti. Kysymme omaisilta, ilmoitetaanko voinnin heikkenemisestä vaikka keskellä yötä. Saattohoitovaiheessa läheinen voi yöpyä meillä. Hoitaja pyrkii käymään kuolemaa tekevän luona usein. Kodissamme kuolemaa tekevä saa tarvittavan kipulääkityksen ja suuta voi kostuttaa vaikka ruokaöljyllä. Kodissamme on laadittu ohje vainajan laittamiseen. Usein avustamme omaisia käytännön järjestelyissä. Vaitiolovelvollisuuden vuoksi kysymme omaisilta voimmeko kertoa muille asukkaille asukkaan kuolemasta. Henkilökunnan kesken keskustelemme, jäikö jokin mietityttämään asukkaan kuolemassa, ettei siitä jäisi peikkoa mieleen.

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

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

Kodissamme käytämme rajoittamistoimenpiteitä vain asukkaan turvallisuuden takaamiseksi, perustellusti ja se on aina keinoista viimeisin toimenpide. Keskustelemme rajoittamistoimenpiteestä asukkaan, hänen läheisensä ja lääkärin kanssa. Päätöksen rajoittamistoimenpiteestä tekee lääkäri ja se kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Lupa on voimassa vuoden, minkä mentyä se uusitaan tarvittaessa. Rajoittamistoimenpiteen tarpeellisuutta arvioimme päivittäin ja kirjaamme sen asukkaan päivittäiskirjauksiin.

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

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

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Kodissamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat; sängynlaidat, hygieniahaalari ja haaravyö.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kodin palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Kodissamme asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa laadun arviointia. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta

suoraan suullisesti asianomaiselle tai läheisten tapahtumissa, kirjallisesti, puhelimitse/sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta. Saadun palautteen kirjaamme AddSystems-järjestelmään ja käsittelemme kuukausipalaverissa ja ne dokumentoimme palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoimme ja käsittelemme ne viikko- ja kuukausipalaverissa sekä läheisten kanssa läheisten tapaamisissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: vastaajamäärä 0

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: vastaajamäärä 0

Kodissamme palaute on elintärkeä osa oppimista ja kehittymistä.

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Santeri Seppälä santeri.seppala@etelasavonha.fi p.040 359 6934

Attendo kodin esihenkilö:

Pirkko-Liisa Pylvänäinen pirkko-liisa.pylvanainen@attendo.fi p. 0444 942 652

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi p. 044 351 2818 (ark. klo 9-14)

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 09 5110 1200 www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

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, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Palvelun toteuttamissuunnitelmalla varmistamme, että asukas saa omannäköisen elämän kodissamme. Suunnitelmaan kirjaamme asukkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja terveyden edistämisen tavoitteet ja toimenpiteet. Hoitohenkilökunnan velvollisuus on toimia palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

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

Kodissamme päivittäinen liikunta-, kulttuuri-, aktiviteetit -, ulkoilu- ja muu toiminta on asukkaille nähtävillä yhteisten tilojen valkotaululla. Hoitajat suunnittelevat ja toteuttavat toiminnan asukkaidemme arkeen. Toiminnan suunnittelussa huomioimme asukkaiden toiveet sekä toimintakyvyn. Asukkaiden osallisuutta seuraamme päivittäin ja kirjaamme osallistumisen asukkaan päivittäiskirjauksiin.

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

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

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

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

Ravitseminen

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Kodissamme asukkaiden lounas ja päivällinen valmistetaan Mikkelin keskuskeittiöllä, josta se toimitetaan Heikinhelmeen kolme kertaa viikossa, ma, ke ja pe. Välipalat valmistamme kodissamme. Attendon ravitsemuspalvelupäällikkö seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä kotimme kanssa. Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jonka päivitämme kaksi kertaa vuodessa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisen ravintotarpeet. Aterioiden suunnittelussa on huomioitu juhlapyhät ja kansalliset ravitsemussuosituksien sekä asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ilta- ja aamupalan välinen aika ei ole yli 10 h. Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti klo. 06.00–09.00, lounas klo 11.00–12.00, päiväkahvi klo 14.00–14.30, päivällinen klo 16.00–17.00 ja iltapala klo 19.00–20.00. Yöpalaa tarjoamme hereillä oleville läpi yön. Ruokailu tapahtuu valvotusti ja

yhteisöllisesti. Asukkaita avustetaan ruokailussa heidän tarpeidensa mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuvan huonon ruokahalun tms. kirjaamme päivittäiskirjauksiin ja huolehdimme muutoksista tiedottamisesta raporteilla. Tarvittaessa konsultoimme lääkäreitä.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

24.3.2025 Sensireen

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

Kodissamme seuraamme ja kirjaamme päivittäiskirjauksiin asukkaan ruokahalun ja muutokset siinä. Kerran kuukaudessa punnitsemme asukkaat. MNA-arvioinnin teemme RAI-arvioinnin yhteydessä. Tarvittaessa otamme käyttöön nestelistaseurannan ja /tai konsultoimme lääkäreitä. Kodissamme toimii ravitsemusvastaava. Ravitsemusvastaavan tehtävänä on asukastarpeiden välittäminen keittiölle. Hän huolehtii säännöllisesti kk-kokouksissa, että ajantasainen tieto ravitsemuksesta ja siihen liittyvistä käytännöistä saavuttaa kaikki työntekijät.

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

Hygieniakäytännöt

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

Kodissamme puhtauspalvelukäsikirja sisältää hygieniatasoon, ylläpitosiivoukseen- ja pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstön perehdyttämiseen sisältyy tutustuminen puhtauspalvelukäsikirjaan ja hygieniakäytäntöihin. Kodissamme toteutamme aseptista työskentelytapaa ja korostamme hyvän käsihygienian noudattamisen merkitystä. Infektiohoitajaa konsultoimme tarvittaessa. Hygicult-testit keittiöpäällikkö ottaa kodissamme kaksi kertaa vuodessa.

Miten hygieniaohteiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?

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 hygienia- ja infektiorjuntakäytännöistä.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 24.4.2024

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

Kodissamme hyvä käsihygienia on tärkein osa sekä asukas – että työturvallisuutta. Ohjaamme myös vierailijoita käyttämään käsihuuhdetta tultaessa ja lähtiessä hoivakodista, asukashuoneeseen mentäessä ja sieltä lähtiessä, sekä osallistuttaessa yhteisiin tapahtumiin. Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen valitsemme tuotteita, jotka sekä antavat suojaa, että hoitavat ja kosteuttavat ihoa. Tarvittavat hoitovälineet puhdistamme ja desinfioimme käyttötarkoituksen mukaisesti aina käytön jälkeen.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Kotimme asukashuoneiden siivouksesta huolehtii kerran viikossa Lassila & Tikanoja

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Kotimme yhteisten tilojen siivouksesta huolehtii Lassila & Tikanoja erillisen siivoussuunnitelman mukaan.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Kotimme pyykkihuollosta vastaa henkilökunta. Kodissamme on erillinen huone, missä sijaitsee pyykkikoneet, kuivausrummut, kuivaustelineet sekä erilliset paikat puhtaalle ja likaiselle pyykille. Henkilökunnan työvaatteille on oma kone. Pyykkiä käsittelemme varovasti, jotta taudinaiheuttajia ei pölyä ilmaan. Pyykinpesulämpötila on vähintään 60-astetta. Mikäli pyykki pestään matalammassa lämpötilassa, käytettämme desinfioivaa pesuainetta hygieniatason saavuttamiseksi.

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

Kotimme perehdytysmateriaalit löytyvät Valosta osoitteesta: <https://valo.attendo.fi/course/view.php?id=186>. Esihenkilö huolehtii em. tehtäviä tekevä henkilökunta tutustuu puhtauspalvelukäsikirjan materiaaliin ja toimi sen mukaisesti. Kun työntekijä on tutustunut materiaaliin hän kuittaa käyneensä sen läpi sille varattuun lomakkeeseen.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Kodissamme noudatetaan Attendon ja Eloisan hygienia/tartuntatautihoitajan ohjeita puh. 015 211411 soittoaika ma-pe klo. 8-15

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

- työntekijän henkilökohtainen hygienia
- siistit ja asianmukaiset työvaatteet
- tavanomaiset varotoimet
- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen
- käsihygienia: käsien pesu ja desinfektio

- suojainten oikea käyttö
- suojakäsineiden käyttö
- aseptiset työtavat
- veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
- yskimishygienia
- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygienia

Epidemian vallitessa, tehostamme siivousta ja käsihygieniaa sekä käytämme suojavarusteita mm. käsineitä ja maskeja

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito:

Suunterveys on usealla asukkaalla heikentynyt jo ennen kotiimme siirtymistä. Kodissamme toteutettava perushammashoito on kustannustehokkainta hoitoa, joka kuuluu hoitohenkilökunnan päivittäiseen työhön. Myös asukkaan ja omaisten motivoinnin suunhoitoon koemme kodissamme tärkeänä. Tarvittava muu hammashoito toteutetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Kotimme kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa virka-aikana Eloisan lääkäri p. 0406203520. Lääkäri käy kolmen kuukauden välein ja kerran viikossa maanantaisin on puhelinkierro. Lääkäri päättää asukkaan eri sairauksien lääkehoidosta ja henkilökunta noudattaa saamia ohjeita. Kotisairaalan kanssa teemme yhteistyötä lääkärin määräyksestä.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kodissamme tapahtuneissa akuuteissa sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa olemme yhteydessä tilannekeskukseen 24/7 (TIKE) puh. 015 4114350 tai soittamme suoraan 112. Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Pieksämäen päivystyksessä p.0443686856 tai Mikkelin keskussairaalan päivystyksessä p. 015 225588, takapäivystäjä 040 1294804.

Äkillinen kuolemantapaus:

Kodissamme on laadittu äkillistä kuolemantapausta varten erillinen toimintaohje, jota säilytetään hoitajien toimistossa henkilöstökansiossa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Kodissamme seuraamme asukkaiden terveyttä ja toimintakykyä yksilöllisesti päivittäin ja havainnot sekä muutokset kirjaamme asukkaan päivittäiskirjauksiin. Hoitohenkilökunta huolehtii asukkaan perushoidon, ravitsemuksen, nesteytyksen, hygienian, liikunnan toteutumisesta palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Havainnoista ja muutoksista asukkaan terveydessä tiedotamme työvuorojen vaihtuessa raporteilla.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kokonaisvastuu asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on kotimme sairaanhoitajalla. Jos asukkaan terveydentilassa tapahtuu äkillisiä muutoksia, on jokainen hoitaja velvollinen olemaan tarvittaessa yhteydessä lääkäriin. Terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisen kirjaamme asukkaan päivittäiskirjauksiin.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Kotimme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asukkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. 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 lääkehoitolupa on kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme Lääkehoitosuunnitelma on viranomaiskansiossa

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 20.9.2024

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta ja lääkkeiden määräämisestä vastaa lääkäri. Yksikön johtaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä, poikkeamien käsittelystä, hoitajien osaamisen päivittämisestä, sekä lääkelupien käsittelystä. Jokainen lääkehoitoa toteuttava on vastuussa omasta toiminnastaan. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodissamme. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Suunnitelman hyväksyy Eloisan lääkäri.

Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Kodissamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Kodissamme teemme yhteistyötä mm. hyvinvointialueen palveluohjaajien ja/tai sosiaalityöntekijöiden, terveysasemien, kotisairaalan ja apteekkien kanssa joko, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa kotimme ulkopuolelle, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

Attendo-kodin työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-kodin asukasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee ilmoitusvelvollisuuskäytännöt 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 terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

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

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

Kodissamme riskienhallinnan suunnitelmallisella toiminnalla pyrimme ehkäisemään vaaratilanteiden syntyminen. Suunnitelmat tarkistamme vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Kodissamme pyrimme vähentämään riskejä tarkkailemalla työympäristöä ja keräämällä tietoa vaaroista turvallisuuskävelyillä ja henkilöstökyselyillä. Epäkohdista ilmoitamme kotimme johtajalle ja tarvittaessa teemme yhteistyötä eri

viranomaisten ja toimijoiden kanssa esim. suunnitellessamme koulutuksia henkilökunnalle.

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: 20.11.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 18.3.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 20.11.2024

Palotarkastus on toteutunut: 10.10.2024

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintakodin henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

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

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

Kodissamme

- hoitohenkilömitoitus on 0,60 tt/asukas
- esihenkilö on Pirkko-Liisa Pylvänäinen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK.
- on 15 ympärivuorokautisen asumisen asukaspaikkaa ja 12 yhteisöllisen asumisen asukaspaikkaa

Kodissamme on;

- 1 sairaanhoitaja 70%
- 4 vakituista lähihoitajaa
- 4 määräaikaista lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- 1 vakituinen lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa
- 1 fysioterapeutti kerran viikossa, yhteensä 6 h
- keikkalaisina on lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia. Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön. Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkiaamuissa:

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (50/50)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7-15
- Hoitaja/hoiva-avustaja klo 7–15

Arki-illoissa:

- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13 - 21
- Hoitaja/ hoiva-avustaja klo 13 - 20.45

Viikonloppuamuissa:

- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7-15
- Hoitaja/hoiva-avustaja klo 7 - 15
- Hoitaja/hoiva-avustaja klo. 9-17

Viikonloppuilloissa:

- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13 - 21
- Hoitaja/hoiva-avustaja klo. 13-20.45

Yövuoroissa ma -su:

- Lääkevastuullinen hoitaja klo 20.45 - 7.15

Siivous arkisin:

- Lassila & Tikanoja 2h/pv

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

Kodissamme sijaisjärjestelyistä vastaa arkisin esihenkilö. Viikonloppuisin sijaisten hankinta kuuluu vastuuhoitajalle. Henkilöstön poissaolot pyrimme järjestelemään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin ja/tai tutuilla keikkalaisilla. Tarvittaessa konsultoimme rekrytointikoordinaattoria tai käytämme Attendo oman sijaisia.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Kodissamme varmistamme, että kansainväliset työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan arjessa esim. puhumme pääsääntöisesti suomea selkokielellä arjessa. Organisaatio julkaisee jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoaa uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien 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://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

Työntekijöiden tulee voida osallistua riittävästi ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävään ja kehittävään oman alan täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa / työntekijä,

huomioiden hänen työtehtävänsä, koulutustaustansa ja koulutustarpeet. Kaikkien koulutusten suoritustiedot (niin sisäisesti kuin ulkoisesti toteutettujen) kirjataan verkko-oppimisympäristöön Valoon.

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

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



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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveysturvallisuustarkastus 14.12.2023

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 10.4.2025 (työsuojelupäällikkö)

Työpaikkaselvitys 29.2.2024

Tilojen käyttöönottotarkastus -

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

Kotimme on rakennettu vuonna 2018 kauniiseen maalaismaisemaan järvenrannalle Jäppilän kaupunginosaan Pieksämäelle. Kodissamme on 15 ympärivuorokautisen asumisen asuntoa ja 12 yhteisöllisen asumisen huoneistoa. Huoneet ovat yhdessä kerroksessa. Kooltaan tehostetun palveluasumisen asunnot ovat 25m² ja yhteisöllisen asumisen huoneistot 38m². Asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Kodissamme on yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat sekä sauna- ja pesuhuonetilat. Tiloissa liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen yhteisiin hetkiin on mahdollista koko talon asukkaiden voimin. Kodissamme asukkaat ovat pääasiassa muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Tavoite on, että asukas asuu kodissamme niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat.

Kotimme tilasuunnittelussa on huomioitu:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- kulkeminen huoneissa ja yhteisissä tiloissa onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta on mahdollista lisätä esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- äänieristys on hyvä
- huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- tauluilla on lisätty kodikkuutta

Piha-alueen viihtyvyydessä olemme huomioineet eri vuoden ajat. Pihapiiri on aidattu, esteetön, kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia sekä grillikatos. Syksyisin asukkaat pääsevät maistelevaan mm. tuoreita puna- ja mustaherukoita.

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 ilmoituskavanavan kautta. Kiinteistöpäälliköiden vastualueet 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

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Kotimme tiloissa on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna 24/7. Ulko-oven vieressä on soittokello ja hoitajien puhelinnumero kotiin vierailulle tulevia varten.

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

Kotimme asukkailla on käytössä 9 Solutions hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaalla on ranteessa hoitajakutsulaite, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Kaikkiin hälytyksiin vastaamme käymälle hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat puhelimen hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista voimme seurata. Hoitajakutsulaitteen huollosta vastaa sen toimittaja. Laitteet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. 9 Solutions toimittaa postitse automaattisesti uuden laitteen asukkaalle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Tunstall Oy.fi.huolto@tunstall.com. Soittoajat ovat arkisin klo. 8-16 p. 010084080.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Kotimme "laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohje löytyy <https://intranet.attendo.fi/laatu-ja-kehitys/laatudokumentaatio/toimintaohje-laiteturvallisuus> ja henkilöstökansiosta paperisena.

Kodissamme käytössä olevia lääkinällisiä laitteita ovat, verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan liikkumisen apuvälinetarpeen ja on tarpeesta yhteydessä Pieksämäen apuvälinekeskukseen puh. 044 368 6865. Palveluajat ti 08:30–11:30 ja to 08:30 - 11.30. Työntekijät perehdytämme käytettävissä oleviin terveydenhuollon laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita ylläpidämme ja huollamme valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

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

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet /kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältetään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021 33 §) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Pirkko-Liisa Pylvänäinen puh. 0444942652 pirkko-liisa.pylvanainen@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodissamme on käytössä sähköinen Hilkka -asiakastietojärjestelmä johon teemme asukkaan hoidon kannalta asianmukaiset päivittäiskirjaukset. Lifecare-potilastietojärjestelmässä ylläpidämme asukkaiden lääkelistoja ja mittauksia sekä teemme laboratoriopyynnöt. Tavoite on, että joka vuorossa on hoitaja, jolla on katseluoikeudet Lifecareen. Jokainen työntekijä käy laadukas kirjaaminen koulutuksen, joka löytyy Valosta osoitteesta <https://valo.attendo.fi/course/view.php?id=191>

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kodissamme kirjaamisen tavoitteena on asukkaan laadukas hoito. Kirjaaminen peilataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Kirjaamisella todistamme miten olemme toimineet ja mitä olemme tehneet. Kodissamme työntekijöille on varattu riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia hoitaa asiakastyönkirjaaminen työvuorojen puitteissa. Yksikön vastuhenkilö seuraa kirjaamisen ajantasaisuutta ja asianmukaisuutta.

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

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

Kotimme tietosuojaseloste on nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä. Kotimme esihenkilö valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 18.9.2024.

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 tietoturvasuunnitelman ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsuhteen 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.

Miten huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan?

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat 2025 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	tarjotaan mahdollisuus ulkoiluun kerran viikossa	yhteydenpito omaiseen vähintään kerran kuukaudessa	Työhyvinvointi. Toimivat prosessit.
TOIMENPITEET	huomioidaan työvuorosunnittelussa ja kirjataan viikko-ohjelmaan	omaisysteistyön kalenterointi. valvonta	Keskustelut ja perehdytys. Jatkuva toiminnan kehittäminen ja arviointi.
AIKATAULU	koko vuosi	koko vuosi	koko vuosi
VASTUUTUS	esihenkilö, jokainen työntekijä	esihenkilö, omahoitaja	esihenkilö, jokainen työntekijä
VÄLIARVIOINTI	elokuu 2025	elokuu 2025	elokuu 2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	joulukuu 2025	joulukuu 2025	joulukuu 2025

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	Asukas ei saa hänelle kuuluvaa hoivaa. Infektiot	Arvojen vastainen toiminta.	Lääkkeenjako/antovirhe.
T	2	2	2
S	2	2	2
R	3	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Huolehditetaan henkilökunnan osaamisesta ja hyvästä perehdytyksestä. Noudatetaan hygienian ohjeita.	Arvokeskustelut kokouksissa. Arvojen mukaiseen toimintaan ohjaaminen ja puuttuminen epäkohtiin.	Lääkehoidon osaamisen varmistaminen. Lisäkoulutus. Huolellisuus lääkehoidon toteuttamisessa. Pidetään lääkelistat ajantasalla Epäkohtiin puuttuminen. Ohjeiden noudattaminen.
Aikataulu	koko vuosi	koko vuosi	koko vuosi
Vastuuhenkilö	esihenkilö, kaikki työntekijät	esihenkilö, kaikki työntekijät	esihenkilö, lääkeshoidon vastuuhenkilöt
VÄLIARVIOINTI	elokuu 2025	elokuu 2025	elokuu 2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	joulukuu 2025	joulukuu 2025	joulukuu 2025

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	työtehtäviin kuuluvat vastuut ja velvollisuudet	ergonomia	

T	3	3	
S	3	3	
R	3	3	
Toimenpide ja kustannusarvio	työtehtävien organisointia sekä ohjeiden kertausta sekä työprosessien kirkastamista	ergonomia koulutus yksikön fysioterapeuttien toimesta, harkinnanvaraisesti kinestetiikka-koulutus	
Aikataulu	koko vuosi	koko vuosi	
Vastuuhenkilö	esihenkilö, jokainen työntekijä.	esihenkilö, jokainen työntekijä.	
VÄLIARVIOINTI	elokuu 2025	elokuu 2025	elokuu 2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	joulukuu 2025	joulukuu 2025	joulukuu 2025

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- 2025	Q2- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	0
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	0
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	5.0	5.3
Sisäinen auditointi		8/2023	
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		-	
Lääkepoikkeamat, kpl		23	26
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	93,8	100

	Tavoitetaso	Q3- 2025	Q4- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		-	-
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	-	-

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

11.4.2025

Allekirjoitus

