Attendo

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Kotiplus Oy

Y-tunnus 0779763-0

Yhteystiedot

Hyvinvointialue Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Lappeenranta

Attendo-koti

Nimi Attendo Kartanokoti

Katuosoite Kartanontie 9

Postinumero 53300

Postitoimipaikka Lappeenranta

Esihenkilö Attendo-kodin johtaja Anu Ristolainen

Puhelin 044 494 0290

Sähköposti anu.ristolainen@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen asumispalvelu; mielenterveysasiakkaat ; 18 paikkaa ja yhteisöllinen asuminen; mielenterveysasiakkaat; 9 paikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös 5.3.20205

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

• Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekeilta
• Hygienia- , hoiva-, siivous- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
• Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
• Elintarvikkeet: Meira Nova
• Apuvälineet: Berner Oy
• Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

• Kiinteistöhuolto: Coor:n kautta Kiinteistöhuolto Lyijynen
Vaihtomatot: Lindström
Vartiointi ja hälyttimet: 4T Turva Oy
Ulkoalueiden kunnossapito: Green Home

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

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

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

Attendo Kartanokodin johtaja Anu Ristolainen,044 494 0290, anu.ristolainen@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

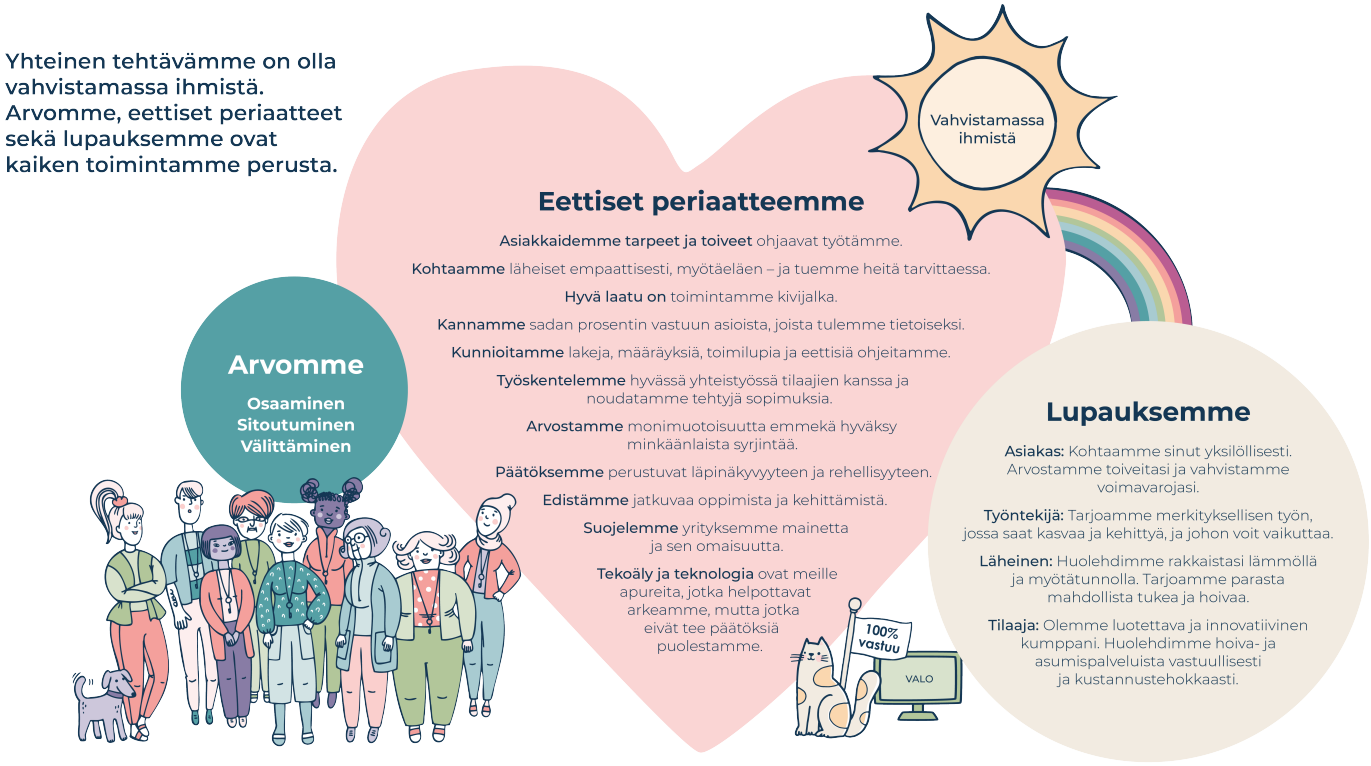
Kartanokotien ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Toiminta-ajatuksemme

Attendo Kartanokoti on Lappeenrannan Lauritsalassa sijaitseva keväällä 2025 valmistunut mielenterveyskuntoutujille suunnattu palvelukoti, joka tarjoaa ympärivuorokautista -ja yhteisöllistä palveluasumista. Kartanokodissamme sijaitsevat nykyaikaiset ja monipuoliset tilat tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden elää oman näköistä elämää. Ympärivuorokautisessa asumisessa on 21m2 kokoisia 18 asuntoa omalla invamitoitetuilla wc:lla ja suihkulla. Yksi isompi asunto sopii esim. pariskunnan asunnoksi. Kaikille asiakkaille yhteinen kodikas ja viihtyisä ruokailu- ja oleskelutila lasitetulla parvekkeella. Attendo Kartanokodissa on yhteiskäyttöön erillinen tila, jossa voidaan pitää erilaisia ryhmiä, palavereja tai muuten seurustella asiakkaiden kanssa. Kotimme asiakkaiden käytössä on myös sauna. Sateliittikeittiöömme tulee ruoka toisesta Lappeenrannan Attendo yksiköstä. Alakerrassa on kahdeksan 31m2 kokoisia yhteisöllisen asumisen asuntoa, joista kaikista on uloskäynti piha-alueelle. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalla on hyvin varusteltu keittiö ja invamitoitettu wc ja suihku. Kahdessa tasossa olevat tilat yhdistää portaat ja hissi. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Kartanokodissa panostamme tilojen viihtyvyyteen ja kodikkuuteen.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään moniammatillisena yhteistyönä yksilöllinen, päivittäistä toimintaa ohjaava kirjallinen palveluiden toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma tehdään asiakkaan kanssa, huomioiden asiakkaan toimintakyky/ taidot, elämän tilanne ja tavoitteet. Myös asiakkaan tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat ja nykyiset harrastukset kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan jokaiselle yksilöllinen tuki ja ohjaus. Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen ja edellytykset kuntoutumiseen. Toimintamme tavoitteena on varmistaa asiakaslähtöinen toiminta, joka perustuu asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja asiakasvaatimusten täyttämiseen palvelumme kaikissa vaiheissa. Toipuminen, aktiivinen arki, liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toimintafilosofiaamme.

Kartanokodissa asiakasta kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikissa

päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia ja hoitamaan ihmissuhteita.
Kodillamme käytettävät hoitotyön menetelmät: toipumisorientaatio, psykoedukaatio, yhteisöhoito ja neuropsykiatrinen valmennus.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet



Arvomme - osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen- ohjaavat toimintaamme kaikessa, mitä teemme. Arvomme näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, 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 asiakkaitamme elämään omannäköistä, täyttä elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

Kartanokoti on koti mielenterveysasiakkaille. Kotimme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyväntekeminen ja vahinkojen välttäminen. Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomioita yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Meidän kodin henkilökunnalla on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila. Osaamista vahvistaaksemme kouluttaudumme säännöllisesti ja monipuolisesti. Toimimme yhteistyössä moniammatillisesti eri toimijoiden kanssa, hyödynnämme hyvinvointialueen moniammatillista yhteistyötä ja palveluja. Myös kolmassektorin kanssa työskentely on osa toimintaamme. Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme. Meidän

kodissa on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä, toiminnasta
ihmisten, asiakkaidemme hyväksi. Toteutamme 100% vastuuta toiminnassamme. Välittämisellä pyrimme saamaan ihmisten, asukkaidemme tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme asiakkaitamme auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan. Arvot ja toimintaperiaatteet avaamme yhdessä kodin henkilöstön kanssa ja kuvaamme, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Kodillamme toimii ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä kodin esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen kotimme arkeen. Kohtaamiset ovat kaiken toimintamme ydin. Asiakaskokemus-ohjelmamme tukee työyhteisömme keskustelukulttuuria, vahvistaa kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja sekä ohjaa meitä kehittämään toimintaamme. Vahvistamme hyvää palautekulttuuria ja että toimimme kaikki 100% vastuun mukaisesti. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

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

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

Kodissamme toimii nimetty ASKO-valmentaja (tulee sanasta asiakaskokemus), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. ASKO-valmentajamme yhdessä kotimme johtajan kanssa varmistavat, että säännölliset ASKO-keskustelut järjestetään kvartaaleittain ja kaikilla on mahdollisuus osallistua työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen. Keskusteluissa yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä kodin henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät kotimme arjessamme. Näin varmistamme hyvän työyhteisön tunnelman ja toiminnan kautta, että asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Asko -valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asiakas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asiakasturvallisuus- 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. Asiakasturvalllisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

Asiakasturvallisuus- 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: 5/2026

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 5/2026

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

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Puutteellinen perehdytys, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, henkilöstön riittävyys vuoroissa, lääkeluvallisten työntekijöiden riittävyys vuoroissa, sijaisten saatavuus ja työntekijöiden vaihtuvuus.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti- tilanteet ja lääkekulutuksen seuranta.

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, työpuhelimiin ja muihin digilaitteisiin liittyvä turvallisuus.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Henkilöstömitoitus: riittävä henkilöstön määrä voi johtaa hoidon laadun heikkenemiseen ja asukkaiden turvallisuuden vaarantumiseen, työvuorojen sijoittuminen: epätasaisesti jaetut työvuorot voivat aiheuttaa henkilöstön uupumista ja heikentää hoidon laatua. Tehtävänkuvat: epäselvät tehtävänkuvat voivat johtaa riskeihin. Vastuiden ja tehtävien epäselvyyteen. Asukkaan epäasiallinen kohtelu.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Kodin tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, esteettömyys, apuvälineet ja laitteet, nostot, siirrot, paloturvallisuus (alkusammutusvälineet, springerlaitteisto), uhkaava käytös, tapaturman, ilmanvaihtoon liittyvä.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Kirjaaminen ja viestintä.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Kodinkoneet ja keittiövälineet, huonekalut, sisustus, viihde- ja harrastusvälineet, turvallisuus- ja apuvälineet, siivous- ja ylläpitovälineet ja työkalut, sekä huoltovälineet. Laitteiden toimintahäiriöt: vanhentuneet tai huonosti huolletut laitteet voivat aiheuttaa vaaratilanteita ja hoitovirheitä, välineiden ja laitteiden rikkoutuminen, välineiden käyttö väärin tai ohjeiden noudattamattomuus.

Fyysiset vaarat:

Liukastumis- ja kompastumisvaarat esim. märät lattiat ja matot. Paloturvallisuus esim. vanhentuneet palohälyttimet ja tukitut hätäpoistumistiet. Sähköturvallisuus esim. vialliset sähköjohdot. Ergonomiariskit esim. epäergonomiset työasennot. Huonosti säädetyt työvälineet ja rakenteelliset riskit esim. rikkoutuneet kaiteet.

Infektioriskit:

Puutteellinen hygienia ja desinfiointi. Välineiden ja laitteiden puutteellinen puhdistus voivat johtaa infektioiden leviämiseen.

Ruokahygienia:

Elintarvikkeiden väärä käsittely tai sälytys voivat johtaa ruokamyrkytyksiin. Ruokien lämpötilojen mittauksien huono seuranta.

Kemialliset riskit:

Pesuaineiden epäasianmukainen säilytys tai käyttö.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Henkilötietojen käsittely voi vaarantua, jos tietoja käsitellään huolimattomasti tai väärin. Vaitiolovelvollisuuden rikkominen, sosiaalinen media, äänieristykseen liittyvät haasteet.

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

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

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

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

3. Ilmoituksen saatuaan kodin esihenkilö:

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

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

4. Ilmoituksen tehneellä työntekijällä:

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

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

6. Epäkohtailmoituksia, niiden käsittelyä ja vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen:

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

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa valvontaviranomaiselle toiminnassaan ilmenneistä sellaisista vakavista puutteista, epäkohdista, vaaratapahtumista ja asiakasturvallisuutta vaarantavista tilanteista, joista säädetään kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ilmoitukset tehdään valvontaviranomaiselle voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaisesti sekä ryhtyy viipymättä tarvittaviin korjaaviin ja ehkäiseviin toimenpiteisiin.

Henkilökunnan keinot raportoida asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat

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

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

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

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi

Kartanokotien jokainen työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti Add toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Intrasta
Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!
Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kartanokodin esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalavereissa.
Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.
Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne ja siihen liittyvät toimenpiteet kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.
Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain Kartanokodin toimintakertomuksessa.

Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

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

- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

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

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

Kartanokodin henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalavereissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen.
Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote.
Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.
Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta kotiimme. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnämme asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin tuloksia. Toimintakyvyn arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kuukauden kuluessa (huomioiden tilaajan vaateet) yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, läheisen (mikäli asiakas niin haluaa), laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämisetä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kotimme esihenkilö. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteumista sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Kuntoutumisen edistymistä arvioidaan lisäksi kuukausittain Hilkkaan tehtävillä kuukausiyhteenvedoilla, jonka tekeminen on omaohjaajan vastuulla. Kuukausittaisissa yhteenvetokirjauksissa huomioidaan asiakkaan oma näkemys keskustelemalla hänen kanssaan.

Kodillamme on käytössä	RAI
Kotimme asiakkaista toimintakyvyn arviointiin on osallistunut	83%
Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen	100%

Kartanokodissa hyödynnetään RAI-arviointijärjestelmästä pääsääntöisesti IHIER-C, CPS, SOS, RHO ja VSS mittareita ja niitä nostetaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa asiakaskohtaisesti. Muita asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI ja paino sekä muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, tilaajan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri.

Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteutussuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

Jokaisen kotimme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, sillä ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Kodillamme huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen asukkaan hyvällä kohtelu, osallisuudella, osallistamisella, ohjauksella, yhteisien sopimuksien tekemisellä ja arvioinnilla, asukkaan aito kuuleminen, riittävällä ja ymmärrettävällä tiedonsaannilla, asiakaslähtöisillä toimintatavoilla ja rakenteilla, yksilökeskeiset palvelut, aktiivisella tuella, asukaskokouksilla ja yksilöllisillä keskusteluhetkillä. Pidämme huolta omais- ja läheisyhteistyöstä. Henkilökunnan osaamisen vahvistaminen ja ammattitaidon ylläpito jatkuvilla erilaisilla koulutuksilla. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin omien kykyjensä mukaisesti, asiakas voi osallistua kykyjensä mukaan ruoan valmisteluun.
Kartanokodin asiakas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään. Asiakkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan, omiin toiveisiin suhtaudutaan positiivisesti ja pyritään edesauttamaan niiden toteutumisessa. Kodissamme keskustellaan auki ne tilanteet, joissa vaarana , että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman kuntoutusta/hoitoa. Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa.
Keskustelut pohjautuvat asiakaskohtaisiin toteuttamissuunnitelmiin. Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asukkaan toimintatavoista, harrastuksista, mielenkiinnonkohteista. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän, merkityksellisen ja turvallisen arjen. Arvioimme myös säännöllisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen: vastaako todellinen toimintakyky asiakkaan halua ja/tai näkemystä.

Esimerkkiteksti: Asiakkaan itsemääräämisoikeuden lakiin perustumaton rajoittaminen on kodillamme kielletty eikä meillä ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kodillamme ei ole sellaisia järjestyssääntöjä tai käytäntöjä, joilla tosiasiallisesti rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta tai henkilökohtaista vapautta.

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmissa on yksilöllisesti kuvattu, miten asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan. Asiakkaan kanssa voidaan tehdä asiakkaan kuntoutumista /toipumista tukevia kirjallisia sopimuksia, mutta huolehdimme aktiivisesti siitä, että asiakas ymmärtää sopimusten vapaaehtoisuuden ja mahdollisuuden peruuttaa niitä koskeva suostumus. Sopimuksella ei kuitenkaan koskaan voi sopia asiakkaan perusoikeuksien loukkaamisesta.

Yhteisömuotoisen asumisen koti: Asuminen kodissamme on yhteisöllistä ja jokaisen asiakkaan turvallisuus ja yksityisyys tule turvata. Asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi kodillamme on yhteisön laatimat pelinsäännöt, joiden voidaan katsoa kodin toimintaa rajoittavaksi, tällaisia ovat esimerkiksi tupakointi vain sille varatussa paikassa. Yhteisön säännöt välttämättömiä ja ne turvaavat jokaisen asiakkaan turvallisuuden, yksityisyyden sekä kiinteistön turvallisuuden. Säännöt ja toimintakäytännöt sovitaan aina yhteisökokouksissa ja sovitut toimintakäytännöt ja sopimukset ovat kaikkien asiakkaiden ja vierailijoiden nähtävillä yleisissä tiloissa.

Eräissä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ohjaavissa laeissa on säännelty tilanteista, joissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa. Tällöin voi olla kyse esimerkiksi asiakkaan itsensä tai muun henkilön terveyden tai turvallisuuden varmistamisesta (https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto /itsemaaraamisoikeuden-rajoittaminen) Jos kodillamme arvioidaan, että asiakkaan tilanne saattaa vaatia rajoittamistoimenpiteiden käyttöä asiakkaan turvallisen asumisen varmistamiseksi, tulee tilanteessa olla yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään/tilaajaan sekä aluepäällikköön. Tällaisessa tilanteessa noudatetaan yhteisesti sovittuja toimintakäytäntöjä ja laaditaan asiakkaalle erillinen itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asukkaan asiallista kohtelua varmistamme työntekijöiden perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössämme tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi. Jokaisella

työntekijällä on velvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta lain (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, kotimme henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan 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 asiakas kaltoinkohtelee toista asiakasta, ryhdymme heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Mikäli asiakas 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.

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyskyselyt ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalavereissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, tulokset käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä palaverissa ja tuloksien pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: cNPS 85, vastaajia 13, (76,5%)

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: cNPS 80, vastaajia 10, (58,8%)

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

kirjaamo.hva@ekhva.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Attendo-kodin johtaja Anu Ristolainen, anu.ristolainen@attendo.fi, 044 494 0290

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Elina Tikka, elina.l.tikka@ekhva.fi 050 555 8553. Taija Kuokkanen, taija.kuokkanen@kymenhva.fi 0407287313. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaiden ja potilaiden
oikeuksien toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

◉ **Kyllä**

○ **Ei**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä kuntoutusta ohjaava kirjallinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tuen tarpeensa, mieltymyksensä sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan omannäköisen, hyvän elämän varmistamiseen. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Kartanokodissa asiakkaiden osallisuutta tuetaan yksikön viikko-ohjelman ja asiakkaan henkilökohtaisen viikko-ohjelman avulla. Omaohjaaja ja muu työyhteisö tukevat asiakasta viikko-ohjelman toteuttamisessa. Lisäksi asukkailla on muita kuntoutustahoja kuten fysioterapeutteja ja musiikkiterapeutti.
Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät riitit ja rituaalit. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, sekä hyvinvoinnin
edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Asiakkaan toimintakyvyn edistäminen näkyy kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyvin hyvinvoinnissa, mm. hygieniassa, arjen toiminnoissa, harrastuksissa, raha-asioiden ajantasaisuudessa ja kodinhoidollisissa tehtävissä. Omaohjaajan, läheisten ja yhteistyökumppaneiden rooli asiakkaan toipumisessa/kuntoutumisessa on tärkeä.
Asiakasta tukemalla ja hänen omia toiveita kunnioittamalla hän pystyy edistymään kuntoutumisessa ja oppii luottamaan lähipiirin tukeen.
Ratkaisukeskeinen lähestymistapa on läsnä arjen ohjaustilanteissa. Ratkaisukeskeisyys pohjaa ajatukseen, että ihminen yrittää aina parhaansa olemassa olevilla voimavaroilla. Sen avulla asiakasta ohjataan pienimpään mahdolliseen muutokseen kohti asiakkaan määrittelemää tavoitetta. Kartanokodin toiminta perustuu toimintakykyä ja kuntoutumista edistävään työotteeseen sekä toteutuu turvallisesti ja oikea-aikaisesti.
Meidän kodissamme tavoitteena on asiakkaan jäljellä olevan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen sekä sairauksien hyvä hallinta. Tavoitteena on, että asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja tulee hyväksytyksi sekä voi elää mahdollisimman aktiivista elämää. Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen: asiakkaan osallistumisen vahvistaminen, tilanteiden ja ympäristöjen helpottaminen sekä vaihtelevien kokemusten tarjoaminen, vahvistavat toiminnan mahdollisuuksia ja selviytymistä elinympäristössä ja arjessa. Esimerkiksi fyysistä toimintakykyä voidaan tukea ja ylläpitää arjen kotitöiden avulla. Asiakasta kannustetaan osallistumaan erilaisiin yhteisiin toimintoihin sekä yksikön ulkopuoliseen toimintaan. Asiakkaan hyvät psyykkiset voimavarat ja hänen lähiverkostonsa voimaantumista tukeva asenne vahvistavat toimintakykyä, vaikka toimintakyvyn rajoituksia olisikin. Asiakkaan psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa on keskeistä, että työntekijä osaa huomioida asiakkaan kognitiiviset toiminnot, joita ovat mm. kielelliset toiminnot, ajattelu, ongelmanratkaisu sekä päätöksenteko.
Kartanokodin kaikessa arjen toiminnassamme tähdätään asiakkaan persoonalähtöiseen kuntoutukseen ja osallistamiseen sekä asiakkaan kuulemiseen häntä koskevissa asioissa. Kodissamme eletään, rikasta, inhimillistä ja elämänmakuista arkea. Toimintamme punaisena lankana on, että asiakas toimii aktiivisena toimijana ja oman elämänsä asiantuntijana.
Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, asiakashetkien huomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia seurataan toteuttamissuunnitelman ja RAI:n avulla. Asiakasta kannustetaan, ohjataan ja autetaan pitämään yhteyttä läheisiin ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Kartanokodin asiakkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistystoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä kotimme viikko-ohjelmataululla. Asiakkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Kaikille mahdollistetaan ulkoilu omien toiveiden mukaisesti. Oma ohjaaja tekee asiointikäyntejä asiakkaan kanssa ja

pieniä virkistysreissuja. Virikevastaavat järjestävät erilaisia teemoihin liittyviä tapahtumia pitkin vuotta. Vapaaehtoiset käyvät kodilla ulkoilemassa asiakkaiden kanssa, pitämässä tilaisuuksia ja auttamassa esim. puurojuhlassa tai vohvelikesteissä. Kodin ulkopuolelle toteutetaan ohjaajien toimesta retkiä esimerkiksi satamaan, torille kahville tai ajelulle asiakkaalle mieluisaan kohteeseen.
Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asiakkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteumista sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asiakas on osallisena asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuosittain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin tuloksia sekä asiakkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän ja omannäköisen elämän toteutumisen seurantakeino ovat viikoittain toteutettavat yksilölliset asiakashetket, jotka suunnitellaan asiakaslähtöisesti yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden.

Laadullisten tavoitteiden toteutumista seurataan aktiviteetti-, asiakashetki- ja läheishuomiokirjausten pohjalta säännöllisesti, vähintään kuukausitasolla.

Ravitsemus

Attendo Kartanokodin ateriat tulevat Attendo Saarnin keskuskeittiöstä. Arkisin lounas tulee lämpimänä ja muut ateriat kylmävalmistettuna. Aamu- ja iltapala, sekä ateria lisukkeet valmistetaan palvelukodissa. Ensisijaisesti palvelukotiapulainen vastaa aterioiden tarjolle laitosta sekä aterioiden lämpötilojen seurannan ja lämmityksen. Asiakkaat osallistuvat keittiötoimintaan omien mielenkiintojen ja tavoitteiden mukaisesti.

Asiakkaiden 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 asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asiakkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillemme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

18.3.2025

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

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraamme säännöllisesti päivittäin ja kirjaamme tiedot asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Ravitsemuksen tilaa seuraamme säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain tai tarpeen mukaan useammin sekä MNA-arvioinnilla, joka tehdään yli 65 vuotta täyttäneille asiakkaille aina toimintakyvyn arvioinnin yhteydessä, muille tarpeen mukaan.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan.

Hygieniakäytännöt

Kartanokodin puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään tarvittaessa.
Attendo kodissamme noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Kartanokodin hygieniaa vastaavaksi on nimetty ohjaaja Elina Virkkunen. Hygienia vastaavan tehtäviin kuuluu menettelyohjeiden päivittäminen ja henkilökunnan ohjaus.

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 15.8.2025

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

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asukkaan toteuttamissuunnitelmassa.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Attendo Kartanokodin henkilöstö toteuttaa työtään puhtauspalvelujen asiantuntijan ohjeistusten mukaisesti. Asiakkaat osallistuvat toimintakykynsä mukaisesti oman huoneen siivoukseen itsenäisesti, ohjaajan tai palvelukotiapulaisen avustamana. Siisteys varmistetaan tekemällä laadunvarmistuskierroksia esihenkilön sekä laatukoordinaattorin toimesta.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Attendo Kartanokodin puhtauspalvelut järjestetään omana toimintana. Avustava henkilökunta toteuttaa työtään puhtauspalvelujen asiantuntijan ohjeistusten mukaisesti. Siisteys varmistetaan tekemällä laadunvarmistuskierroksia esihenkilön sekä laatukoordinaattorin toimesta

Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Attendo Kartanokodissa on vaatehuoltotila sisältäen asianmukaiset vaatehuoltoon tarvittavat koneet, jossa asiakkaat voivat pestä pyykit joko itsenäisesti tai ohjaajan/ palvelukotiapulaisen avustamana.

Kartanokodin siivouksesta huolehtivat joko oma henkilökunta tai vaihtoehtoisesti ulkopuolinen palvelutuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme kanssa tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Elina Virkkunen, elina.virkkunen@attendo.fi, 040 035 5096

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 asiakkaiden hoidossa
- asiakkaiden 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

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Kotimme henkilökuntaa ja asukkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.
Kotiimme käytäville ja käsienpesupaikoille on sijoiteltuna käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan kotimme oma hyvinvointiasema. Meidän kodissa ei ole omaa lääkäriä. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Etelä-Karjalan keskussairaalassa. Ohjattu ensin soittamaan päivystävälle koordinaattorille josta saamme toiminta ohjeet. Käytämme sairaanhoitaja lähetettä tietojen siirtoon. Kodillamme on laadittu Asiakkaan lähettäminen yhteispäivystykseen- työohje, jota säilytetään toimistossa.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka säilytetään toimistossa. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmi, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Kartanokodillamme seurataan yllä olevia osa-alueita RR, VS, lab. kokeet kuukausittain ja tarvittaessa. Seurannat tehdään säännöllisesti. Sairaanhoidosta vastaava sairaanhoitaja huolehtii mittaukset, kokeet ja seurannat, myös ohjaajat osallistuvat . Lääkityksen jatkuva arviointi MTPA vastaanotto psykiatri Etelä-karjalan keskussairaalassa tekee lääkityksen arvioinnin. Henkilökunta seuraa ja arvioi päivittäin.

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja Anu Hjerppe.

Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä: Intran kotisivuilla ja kodin lääkehuoneella.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 23.10.2026

Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Sairaanhoitaja Anu Hjerppe vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta.

Rajattu lääkevarasto

Attendo Kartanokodilla ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Yhteisesti moniammatillisesti sovitut säännölliset toimintatavat, kommunikointitavat sekä avoin viestintä tarpeen vaatiessa (esim.

terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Asiakkaan antama suostumus terveystietojen luovuttamiseen ja yhteistyötahojen välillä määrittelee ne tahot, joille tietoja saa luovuttaa. Asiakkaan lähtiessä päivystykseen, hänen mukaansa on tulostetaan sähköisestä asiakastietojärjestelmästä lähete. Yhteistyötoimijoita ovat esimerkiksi hyvinvointiasema ja Etelä-Karjalan keskussairaala.
Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa kodin ulkopuolella, lähdemme asiakkaan tueksi tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle

ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.
Kartanokotimme työsuojeluvaltuutettuna toimii Hanna Mäkelä Hanna.m.makela@attendo.fi, 041 731 1047.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	12.1.2026
Poistumisharjoitus on tehty:	17.4.2026
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	12.1.2026
Palotarkastus on toteutunut:	3.2.2026

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

Kotimme esihenkilön tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, sillä hänelle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Varmistamme hänen tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena toimii rekrytointikoordinaattorien ylläpitämä alueellinen osaajapooli (Attendo Omat), joka auttaa varmistamaan henkilöstön saatavuuden erityisesti äkillisissä muutostilanteissa. Attendo Omalaiset on perehdytetty Attendon toimintatapoihin ja heillä on voimassa olevat lääkeluvat.

Sijaisten käytön periaatteet

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

Kartanokodin sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa kotimme esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja

sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Lupa- ja valvontavirastoon, LVV), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

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

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

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, kotimme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodillamme huolehditaan siitä, että henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua riittävästi ammattitaitoa ylläpitävään ja kehittävään täydennyskoulutukseen. Oman osaamisen kehittäminen ja ammattitaidon ylläpito auttavat meitä tekemään työmme hyvin ja merkityksellisesti. Kun osaamisemme kasvaa ja opimme uutta, pystymme tukemaan asukkaita elämään oman näköistään elämää ja tekemään entistä parempia ratkaisuja arjessa.Kaikkien koulutusten suoritustiedot (niin sisäisesti kuin ulkoisesti toteutettujen) kirjataan verkko-oppimisympäristöön Valoon.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisen työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.



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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 8.8.2025

Työsuojeluviranomaisen tarkastus -

Työpaikkaselvitys -

Tilojen käyttöönottotarkastus 14.3.2025 luovutus ja käyttöönotto. Toiminta alkanut 1.4.2025.

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvalllisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauloskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

Tilojen käytön periaatteet

Attendo Kartanokodissa on nykyaikaiset ja monipuoliset tilat, jotka tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden elää oman näköistä elämää. Panostamme tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen. Toipuminen, aktiivinen arki, liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toimintafilosofiaamme.
Ympärivuorokautisen palveluasumisen esteettömät huoneet (21m2) ovat tilavia ja asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa huone mieleisekseen omilla huonekaluilla ja tavaroillaan. Asiakas huoneissa on invamitoitettu wc ja suihku, lisäksi talossa on yhteiset saunatilat. Toisessa kerroksessa sijaitsevassa ympärivuorokautisessa asumisessa on asuntoja 18, joista yksiöitä 17 sekä yksi kaksio esim. pariskunnalle.
Alakerrassa yhteisöllisessä asumisessa on 31 m2 yksiöitä 9 kpl. Asunnoissa on ns. tupakeittiö, invamitoitettu wc ja oma uloskäynti piha-alueelle. Yhteisöllistä asumista tuotetaan asiakkaille, jotka tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa sekä soveltuvan asunnon, mutta eivät ole ympärivuorokautisen palveluasumisen tarpeessa. Yhteisöllinen asuminen tuo asiakkaalle turvallisen ympäristön elää oman näköistä elämää sekä ylläpitää terveyttä ja ihmissuhteita. Palvelu toteutetaan kotihoitona asiakkaan palvelutarpeet huomioiden.
Kahdessa tasossa sijaitsevat tilat yhdistää portaat ja hissi, joten liikkuminen on esteetöntä kerrosten välillä.

Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Ympärivuorokautisessa on oma lasitettu terassi/parveke ruokailu- ja oleskelutilan yhteydessä. Kodillamme on yhteinen sauna ja pesuhuone 2. kerroksessa. Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuina yöllä klo 22-6 välisenä aikana. Asiakkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Pääsääntöisesti asiakas asuu huoneessaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat. Toimintakyvyn laskiessa mietitään mahdollisia huonejärjestelyjen muutoksia huomioiden kotimme rakenteelliset haasteet.

Asiakkaan poissaolon aikana ei huonetta luovuteta muuhun käyttöön, vaan huone säilyy asiakkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaoloajan.

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

Kartanokotien piha-alue on viihtyisä, asiakkaat voivat viettää aikaa piha-alueella grillaten ja pelejä pelaten sekä piha-alueella puuhastellen. Turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti, sekä panostetaan hyvään valaistukseen ja alueen valvontaan. Pihapiiri on esteetön ja turvallinen ja siellä on keinu, penkkejä ja istutuksia. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä.
Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Coor:n kautta kiinteistöhuolto Lyijynen

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

Teknologiset ratkaisut

Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Kartanokodilla tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto sekä tallentavat kulunvalvontakamera. Kamerat ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa asiakkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Alapihalla uloskäynnin yhteydessä on kameravalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna öisin. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

Asiakkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimia) olevat teknologiset ratkaisut

Kutsulaitteiden käyttöön ja niiden toiminnan seurantaan laaditaan suunnitelma, jota seurataan ja täydennetään tarpeen mukaan. Testauksista ja ylläpidosta tehdään asianmukaiset kirjaukset.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Täydennetään laitteiden tullessa käyttöön.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Kartanokodilla käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaineja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaa-ja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja - ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroitavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet ,tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Anu Hjerppe, 040 035 5096, anu.hjerppe@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täyttyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan

tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuiden ja oikeuksien toteutuminen varmistetaan Attendon toimesta jatkuvalla henkilöstön koulutuksella ja ohjeistuksilla, ottaen huomioon sekä Attendon rooli rekisterinpitäjänä, että ne tilanteet, joissa Attendo toimii henkilötietojen käsittelijänä tilaaja-asiakkaan toimiessa rekisterinpitäjänä. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvatiimin kanssa. Tietoturvatiimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaaminen on keskeinen osa laadukasta ja turvallista hoivaa. Se toteutetaan lainsäädännön mukaisesti siten, että tapahtumien kulku tulee kuvattua selkeästi ja luotettavasti. Kirjaukset muodostavat virallisen asiakirjan, joka turvaa sekä asukkaan että henkilöstön oikeudet ja toimii tiedonlähteenä myös läheisille ja viranomaisille. Huolellinen kirjaaminen edistää hoidon jatkuvuutta, lisää turvallisuutta ja tukee arjen ratkaisujen perusteltavuutta. Samalla se mahdollistaa asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen seurannan sekä tekee näkyväksi hoidon toteutumisen, asukkaan osallistumisen ja jatkotoimenpiteiden suunnittelun. Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijöiden perehdytystä. VALOsta löytyy Laadukas kirjaaminen-kurssi. Lisäksi työntekijöillä on käytettävissään koulutettujen kirjaamisvalmentajien tuki tarvittaessa. Tarvittaessa järjestetään myös sisäistä kirjaamiskoulutusta.

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilkka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

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

Kotimme asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

Asiakastietojen käsittely

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

Attendon tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla, sekä kotimme ilmoitustaululla. Kartanokodin esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 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 tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojavastaavalle ja/tai yksikön esihenkilölle.

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

◉ **Kyllä**

○ **Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistarpeemme perustuvat asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyihin, palautteisiin, poikkeamiin, riskiarviointeihin, viranomaisilta saatuihin selvityspyyntöihin ja ohjaukseen sekä asiakkaiden toimintakyvyn arviointitiedoista saatuihin tuloksiin.

Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2026

1. Asiakas- 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 TYÖHYNVOINTI
TAVOITE	Mielekkäämpi arki. Asukkaiden osallistuminen, enemmin aikaa asukkaille, jotka jäävät vähemmälle huomiolle.	Yhteydenpito läheisiin	Kehittää yhteinen toimintatapa uuteen yksikköön.
TOIMENPITEET	Kannustetaan, huomioidaan heidän mielipiteensä myös	Kannustetaaan pitämään yhteyttä läheisiin jos heitä on tai haluavat pitää yhteyttä	Palavereiden ja tiedotusta lisää yhteisten toimintatapojen käyttöönottoon
AIKATAULU	Jatkuva	Jatkuva	Jatkuva
VASTUUTUS	Koko henkilökunta	koko henkilökunta	koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI 10.7.2026	Sosiaaliset kanssakäymiset lisääntyneet roisten asukkaiden kanssa Kartanokotiin muuttamisen jälkeen	Läheisten sosiaalinen kanssa käyminen lisääntyminen Kartanokotiin muuton jälkeen	Palaverien muistioiden tärkeyden painotus ja tiedotus työtovereille
LOPPUARVIOINTI			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Uusi asumisalue	Kaatumisriski	Väkivalta tilanteiden uhka
T	Mahdollinen	Todennäköinen	Todennäköinen
S	4	4	4
R	3	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Ennakoidaan mahdollisia riskejä keskustelemalla asukkaan kanssa	Sisustuksella ja esteettömillä tiloilla.	Ennakoida tilanteita, tunnetaan asukkaan käytös
Aikataulu	Jatkuva	Jatkuva	Jatkuva
Vastuuhenkilö	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI 10.7.2026	Keskustellaan palavereissa tilanteista	Keskustelua palavereissa erilaisista toimenpiteistä, uudet hyvät tilat	Keskustelua tilanteista milloin milloin uhka / välivaltaisuus mahdollisuus korostuu
LOPPUARVIOINTI			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Asukas tietojen saaminen hyvinvointialueen tiedostoista	Kemialliset/ biologiset vaaratekijät. Bakteerit ja virukset.	Fyysinen kuormittuminen , nostot ja siirrot.
T	4	3	3

S	4	3	3
R	4	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Kantaan liittyminen parantaa asukkaan turvallisuutta terveyden ja lääkityksen osalta	Varmistetaan suojavarusteiden oikea käyttö	Varmistetaan ergonomiset työasennot ja hyödynnetään apuvälineitä
Aikataulu	Pyritään yhteistyökumppaneilta saada mahdollisemman paljon saada tärkeitä asukas turvallisuuteen liittyviä tietoja	Kokoajan huomioitava, flunssakausi	Kokoajan huomioitava
Vastuuhenkilö	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta	Koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI 10.7.2026	Yhteistyö parantunut saatu viranomais puhelinnumero johon voidaan soittaa	Tehostettu käsihygieniaa ja pintojen puhdistamista. Satunnaisia flunssa tapauksia ollut.	Kodissa on hyödynnetty apuvälineitä ja jokaisella on oma vastuu työergonomiasta.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	**Q1-** 2026	**Q2-** 2026
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	**50**	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	cNPS 85
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	**50**	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	cNPS 80
Sisäinen auditointi		6.8.2025	
Auditointihavainnot, kpl: • **Kaikki kunnossa, %** • **Kehityskohde, %** • **Poikkeama, %**		Auditointi %	
Lääkepoikkeamat, kpl		Huolellisuutta annettaessa asiakkaalle lääkkeitä ja varmistetaan että oikean asukkaan lääke.	4 poikkeamaa, lääkepoikkeamia 2.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	**95%**	Palvelun toteuttamissuunnitelma täyttyy.	100%

	Tavoitetaso	**Q3-** 2025	**Q4-** 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	**50**	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	80

Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	**50**	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	alle 5 vastaajaa
Sisäinen auditointi		Ei ole ollut	Ei olen ollut
Auditointihavainnot, kpl: • **Kaikki kunnossa, %** • **Kehityskohde, %** • **Poikkeama, %**		-	-
Lääkepoikkeamat, kpl		Lääkepoikkeamia 3 kpl	Lääkepoikkeamia 8 kpl, lähellä piti 1 kpl, poistuminen 1 kpl. Käsitelty palavereissa, huolellisuutta lääkehoitoon.
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	**95%**	Täyttyy	88,2 % yksi asukas on kieltäytynyt, ei halua osallistua. Tehty muille asukkaille. Useamman kerran kysely asiantuntijoille kuinka toimitaaan. Ei vastausta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

8.10.2026

Allekirjoitus

Tuula Kauppi

Muutosloki

Päivämäärä	**Versio**	**Päivittäjä**	**Keskeiset muutokset**
Hoivahenkilöstö: • 1 tiimivastaava sairaanhoitaja • 1 sosionomi / lähihoitaja • 6 vakituista lähihoitajaa /ohjaaja • keikkalaisina lähihoitajia, sairaanhoitajia Avustava henkilökunta (ei lasketa			

henkilöstömitoitukseen): • 1 palvelukotiapulainen Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista ajoittain.			
	Palvelun toteuttamissuunnitelma, sen tavoitteet ja keinot laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelun toteuttamissuunnitelma sisältää itsemääräämisoikeussuunnitelman, perustuen itsemääräämisoikeuteen ja toipumisorientaatiolähtöisyyteen. Tarvittaessa kodissamme on tehty asiakaskohtainen yksilöllisiin tarpeisiin laadittu ravitsemussuunnitelma.		