

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 Huutihovi Oy

Y-tunnus 2809885-5

Hyvinvointialue Varsinais-suomen hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän
nimi** Salo

Attendo-koti

Nimi Attendo Kirjolanmäki

Katuosoite Papinkuja 1

Postinumero 24130

Postitoimipaikka Salo

Esihenkilö Johanna Vuorikoski

Puhelin 040 199 0409

Sähköposti johanna.vuorikoski@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 30 paikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

29.11.2021

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Yliopiston apteekki
- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Elintarvikkeet: Wihuri Metro-tukku Oy, Feelia Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Everon Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Man In Van

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

Johanna Vuorikoski, johanna.vuorikoski@attendo.fi, 040 199 0409

Omaavvontasuunnitelman seuranta

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

Omaavvontasuunnitelman julkisuus

Kotimme ajantasainen omaavvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä omilla nettisivuilla, sekä kotimme ilmoitustaululla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

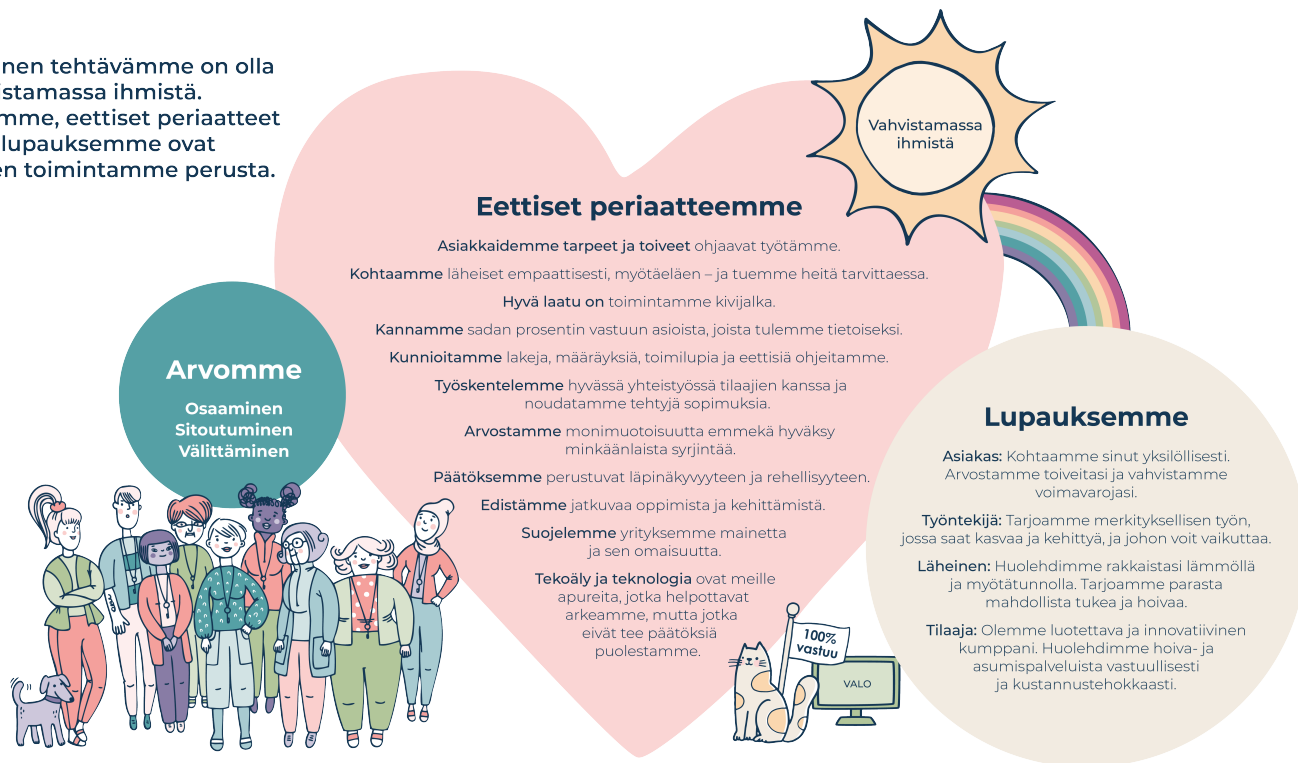
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaattemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Toiminta-ajatuksemme

Toiminta-ajatuksenamme on tarjota ikääntyneille parhaat mahdolliset eväät merkityksellisen, yhteisöllisen ja sisältörikkaan arjen kokemiseen. Meillä eletään täyttä elämää – yksilöä kuunnellen ja yhteisön innoittamana. Tavoitteenamme on olla arvostettu ikääntyneiden asumispalveluiden tuottaja ja ensisijainen valinta niin palvelutarpeessa olevien asukkaiden kuin työntekijöiden keskuudessa.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet



Välittäminen Osaaminen Sitoutuminen

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

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

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

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

Asukas kohdataan yksilöllisesti ja arvostavasti. Asukas saa elää oman näköistä elämää.

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

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

Kotimme ASKO-valmentaja on nimetty ja hän tulee pitämään ASKO-keskusteluja säännöllisesti.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 10.3.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 13.12.2024

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

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Henkilöstön puutteellinen perehdyttäminen. Perehdyttämiseen määritellään jokaiselle uudelle työntekijälle perehdytysvastaava. Perehdytys kirjataan. Jokainen työntekijä suorittaa Valossa sovitut perehdytysosiot. Vuorotyö, erityisesti yövuorot, aiheuttaa riskejä työntekijöiden terveydelle. Työvuorosuunnittelulla pyritään pienentämään riskejä. Työterveyshuolto kutsuu yötyöntekijät säännöllisiin terveystarkastuksiin. Vaara- ja uhkatilanteet ovat muistisairaiden hoidossa mahdollisia riskejä. Hyvällä koulutuksella ja perehdytyksellä pyritään ennaltaehkäisemään tilanteiden eskaloitumista. Biologisista riskeistä infektiot ja tarttuvat taudit ovat hyvin mahdollisia. Riskiä pyritään välttämään tavanomaisin varokeinoin ja oikeanlaisella suojautumisella ja henkilöstön kouluttautumisella. Henkilöstön riittävyys vuoroissa saattaa aiheuttaa riskiä erityisesti akuuteissa poissaoloissa. Toisinaan sijaisten saatavuus saattaa olla haastavaa. Riittävä sijaisresurssin ylläpitäminen ja sijaisten hyvä perehdyttäminen ja integrointi työyhteisöön auttavat hallitsemaan riskiä. Lääkeluvallisten työntekijöiden riittävyys vuoroissa huomioidaan listasuunnittelussa ja sijaishankinnassa.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoidon vastuut on määritelty lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan tenteillä, näytöillä ja riittävällä perehdytyksellä. Vääränlainen lääkkeiden säilytys saattaa vaikuttaa lääkkeen tehoon ja käytettävyyteen. Lääkkeiden turvallisesta ja asianmukaisesta säilytyksestä huolehditaan. Lääkehuoneen ja lääkejäakaapin lämpötiloja seurataan säännöllisesti. Lääkkeiden väärinkäytön riskien ennaltaehkäisemiseksi lääkkeet säilytetään asianmukaisissa lukollisissa kaapeissa ohjeistuksen mukaisesti. Lääkekulutuksen seuranta on säännöllistä. Lääkepoikkeamat ja läheltä piti tilanteet kirjataan ja käsitellään säännöllisesti. Niiden pohjalta laaditaan tarvittaessa ohjeistuksia ja muokataan toimintakäytäntöjä. Riskejä on arvioitu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan salassapitosäädöksiä ja äärimmäistä huolellisuutta. Koko henkilökunta suorittaa Valossa pakollisen GDPR-koulutuksen vuosittain. Sähköisten järjestelmien tunnuksia ei luovuteta kenenkään toisen tietoisuuteen. Koko henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Henkilökunnalla on ammattiryhmään sidotut rajatut oikeudet järjestelmiin. Kirjallisten dokumenttien säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan salassapitosäädöksiä. Työpuhelinien ja muiden laitteiden turvallisuudesta huolehditaan. Puhelimia ja muita laitteita ei jätetä ulkopuolisten henkilöiden saataville. PIN koodeja ja muita tunnuksia ei anneta ulkopuolisten tietoon.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Henkilömitoituksesta huolehditaan työvuorosuunnittelussa. Riittämätön henkilöstömäärä voi johtaa hoidon laadun heikkenemiseen ja asukasturvallisuuden vaarantumiseen. Työvuorot pyritään sijoittamaan tasapuolisesti yksilölliset tarpeet huomioiden, henkilöstön työssäjaksamisen parantamiseksi. Perehdytyksessä käydään läpi henkilökunnan tehtäväkuvat sekä työnjako, jotta asukasturvallisuuteen ei aiheudu epäselvien työnkuvien vuoksi riskejä. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan asukkaan epäasiallista kohtelua. Ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksessä. Tietojärjestelmien toimimattomuus saattaa aiheuttaa riskin esim. terveystietojen välittymisessä. Asukkaiden tärkeät terveystiedot ja ajantasaiset lääkelistat on tulostettuna ja työntekijöiden saatavilla.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Hoivakodin tilat ovat uudehkot ja tilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuuteen liittyvät tekijät. Tilat ovat esteettömät ja apuvälineiden kanssa liikkuminen on huomioitu. Ulko-ovesta kuljetaan kulkutagilla, josta jää jälki rekisteriin. Näin tiedetään, kuka ulko-ovesta on kulkenut. Tilasuunnittelussa on huomioitu asukkaiden tarvitsemat tukikaiteet ym. tuet.

Paloturvallisuus on kuvattu pelastussuunnitelmassa. Tiloissa on automaattinen hälytysjärjestelmä sekä automaattisammutuslaitteisto. Tiloissa on alkusammutusvälineistö.

Hoivakodin ulkotiloissa huomioidaan säävaihtelut hyvän kunnossapidon turvin. Hoivakodin takapiha on aidattu ja kulkureittien turvallisuus on huomioitu kaitein ja valaistuksin. Asukkaiden toimintakyvystä riippuen, kiinnitetään ympäristöön erityistä huomiota esim. tavaroiden ja huonekalujen sijoittelu.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Asukastietojen kirjaamisen puutteeseen liittyy asiakasturvallisuusriski. Tarpeellinen tieto ei välity. Laadukkaan kirjaamisen osaamisen varmistamiseksi jokainen työntekijä suorittaa Valossa laadukkaan kirjaamisen koulutuksen. Kirjaaminen tulee tehdä ajantasaisesti ja laatukriteerien mukaisesti. Henkilökunnan tiedonvälitykseen käytetään asukasasioissa Hilkkaviestejä ja muuhun tiedottamiseen henkilökunnan Kirjolanmäen omaa SharePoint sivustoa sekä WhatsApp ryhmää. Säännölliset kokouskäytännöt-viikkopalaverit sekä kuukausipalaverit tukevat hyvää tiedonkulkua. Palavereista laaditaan muistio, joka jokaisen työntekijän tulee lukea. Muistiot tallennetaan kodin SharePoint tiedostoon.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Kodinkoneet ja keittiövälineet aiheuttavat huolimattomasti käytettynä riskin. Keittiölaitteiden käyttöön opastus kuuluu osana perehdytykseen. Laitteet huolletaan ja puhdistetaan säännöllisesti riskien vähentämiseksi.

Huonekalujen ja sisustusesineiden sijoittelulla on tärkeä merkitys. On huolehdittava, ettei sijoittelu lisää kaatumis- tai putoamisvaaraa. Myös putoavat tai kaatuvat esineet voivat aiheuttaa riskin.

Viihde- ja harrastusvälineiden turvallisuutta tulee arvioida huolellisesti. Mahdolliset työkalut ja huoltovälineet pidetään pois asukkaiden saatavilta. Henkilökunta noudattaa käytössä varovaisuutta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa laitteiden toimintahäiriöistä välittömästi, jotta häiriö saadaan korjattua eikä laite aiheuta vaaraa käyttäjälle. Laitteiden käyttö perehdytetään uudelle työntekijälle.

Lääkinnällisten laitteiden käyttöosaaminen varmistetaan suoritettavalla laitepassilla. Uuden laitteen käyttöopastus tapahtuu laitetoimittajan toimesta. Henkilökunnan tulee tutustua laitteen käyttöohjeisiin ja todentaa käyttöosaaminen. Hyvällä osaamisella ehkäistään väärinkäyttöä tai ohjeiden vastaista käyttöä.

Vanhentuneet tai huonosti huolletut laitteet voivat aiheuttaa vaaratilanteita ja hoitovirheitä. Säännöllisillä huolloilla ehkäistään välineiden ja laitteiden rikkoutumista. Huollon laiminlyönti, puutteellinen puhdistus ja desinfiointi saattaa aiheuttaa tapaturmariskin. Lääkintälaitteet ovat listattu lääkintälaiterekisteriin AlluMedicalin toimesta, säännölliset huollot toteutuvat myös heidän toimestaan. Rikkoutuneesta tai huollon tarpeessa olevasta laitteesta ilmoitetaan viipymättä huoltoon.

Fyysiset vaarat:

Epäergonomiset työasennot, nostot ilman apuvälineitä, vioittuneet sähköjohdot.

Märät lattiat tai esteet kulkureiteillä voivat aiheuttaa liukastumis- ja kompastumisvaaraa. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on huolehtia, ettei kulkureiteille ole sijoitettu laitteita tai huonekaluja. Paloturvallisuuteen kiinnitetään säännöllistä huomiota. Sammutinlaitteet huolletaan säännöllisesti. Jokaisen velvollisuutena on huolehtia esteetön kulku hätäuloskäynneille. Vialliset sähköjohdot aiheuttavat vaaraa ja jokaisen tulee reagoida välittömästi havaitessaan viallisia laitteita. Hoitotyössä ergonomiariskit ovat suuret. Hyvällä perehdytyksellä ja koulutuksella saadaan riskiä pienennettyä. Jokaisella työntekijällä on vastuu huolehtia työskentelyergonomiastaan. Epäergonomiset työasennot, raskaat nostot ilman apuvälinettä tai yksintyöskentely aiheuttavat fyysisen riskin. Välineiden oikea säilytys on iso turvallisuustekijä, sakset, puukot ja muut terävät esineet säilytetään asukkaiden ulottumattomissa.

Infektioriskit:

Infektioriskejä voidaan ehkäistä tavanomaisin varotoimin ja hygieniaohteita noudattaen. Tarvittaessa yhteistyö Hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa. Ja hyödyntäen hoito-ohjeet.fi ohjeistuksia.

Biologisiin tekijöihin liittyy erityinen sairastumisen vaara, joten yhteistyö terveydenhuollon kanssa on välttämätöntä esimerkiksi tarvittavien rokotteiden hankkimiseksi. Työnantajan on lisäksi huomioitava raskaana olevat työntekijät. Oikeanlaisella suojautumisella ja pintojen puhdistuksella pyritään vähentämään infektioiden leviämistä. Henkilökunnalla on lain mukainen velvollisuus huolehtia rokotussuojastaan.

Ruokahygienia:

Onnistuneella omavalvonnalla hoivakoti pyrkii ennaltaehkäisemään asiakasvalituksia ja ruokamyrkytyksiä. Omavalvonnan avulla varmistamme myös elintarvikemääräysten toteutumisen hoivakodissa. Yritysten omavalvontavelvoite on kirjattu elintarvikelakiin (23/2006). Tarkoituksena on tiedostaa yrityksessä ne toiminnan kohdat, joissa elintarvikkeiden laatu voi heikentyä esim: elintarvikkeiden säilytys- ja käsittelylämpötilat, raaka-aineiden tuoreus ja käsittely, laitteiden ja välineiden puhdistus, henkilökunnan työtavat, jne.

Elintarvikkeiden toimitus: Lämmitettävät ateriat saapuvat Feelia Oy:ltä. Feelia on valmisruokavalmistaja, jonka vakuuissa kypsennetyt ruoat ovat aina tasalaatuisia ja turvallisia. Muut elintarvikkeet saapuvat hoivakotiin kaksi kertaa viikossa tilauksen perusteella Metro-tukusta. Heti toimituksen saavuttua vastaanottaja varmistaa, että kylmäketju ei ole päässyt katkeamaan tai elintarvike ei ole kontaminoitunut (elintarvikkeiden lämpötilat, pakkaukset ovat ehjiä ja puhtaita, tuotteiden aistinvarainen laatu kuten ulkonäkö ja haju, pakkausmerkinnät). Tilaus puretaan välittömästi sen saavuttua, jotta kylmäketju ei pääse katkeamaan. Elintarvikkeiden toimittaja vastaa kylmäketjun katkeamattomuudesta kuljetuksen aikana. Samoin kuin kuljetuksessa käytettävien laatikoiden, rullakoiden tai lavojen kunnosta ja puhdistuksesta. Lämpötiloista pidetään säännöllisesti kirjaa erillisten kaavakkeiden avulla. Hoivakodin keittiö on kuumennuskeittiö, jossa pääruokien lämmittämisen lisäksi valmistetaan itse asiakkaiden aamu- ja iltapalat, sekä aterioilla lisukkeina tarjottavat salaattit.

Ruokien lämmitys: Pääruoat lämmitetään Feelian ohjeiden mukaisesti. Ruoanvalmistuksessa valmiin ruoan lämpötila +70C (siipikarja +75C) varmistetaan mittaamalla ruoan lämpötila elintarvikemittarilla. Lukemaa kirjataan seurantalistaan.

Elintarvikkeiden käsittely: Tuotteiden pilkkominen lisää pilaantumisriskiä merkittävästi. Kylmäsäilytystä vaativia elintarvikkeita otetaan huoneen lämpötilaan vain tarvittava määrä kerrallaan. Valmistuksessa käytetään vain laadukkaita ja hyvin puhdistettuja raaka-aineita. Kuorittavat vihannekset huuhdellaan huolellisesti ennen ja jälkeen kuorimisen.

Elintarvikkeiden säilytys: Elintarvikkeet säilytetään hoivakodin keittiössä niille varatuilla paikoilla (kuiva-ainekaappi, jääkaappi, pakastin). Pakkauksiin/purkkeihin merkitään avaus-, sulatus-, pakastuspäivät.

Tuotteiden kiertonopeudesta- ja järjestyksestä huolehditaan päivittäin. Varastotiloissa ei säilytetä vanhentuneita elintarvikkeita. Elintarvikkeet on suojattu säilytyksen aikana saastumiselta eli kontaminaatiolta.

Huolehditaan keittiön omavalvonnasta, keittiön omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Keittiön hygieniaa valvotaan myös Hygicult -testauksen avulla kaksi kertaa vuodessa.

Kemialliset riskit:

Hoivakodin kemikaaleja säilytetään lukollisissa kaapeissa ja varastossa. Kemikaaleista on laadittu kemikaaliluettelo ja käyttöturvatiedotteet ovat kaikkien helposti saatavilla. Kemikaalien joutuminen asukkaiden saataville aiheuttaa riskin asukkaiden terveydelle ja turvallisuudelle. Kemikaaleja ei säilytetä asukkaiden saatavilla.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Asukkaalle tai hänen edustajalleen tulee tiedottaa, että hänestä ylläpidetään tietoja eri järjestelmiin. Asukkaan tullessa hoivakotiin, hänen kanssaan tehdään sopimus, jossa mm. sovitaan mahdollisesta tietojen edelleen siirtämisestä.

Asukkaiden tietojen huolimaton käsittely tai vaitiolovelvollisuuden rikkominen voi johtaa asukkaan henkilökohtaisten tietojen leviämiseen.

Hoivakodin sometilien ylläpitäjien tulee varmistaa, että kaikilla, joiden kuvia julkaistaan, on ajantasainen kuvauslupa. Riskinä on ryhmäkuvien julkaiseminen, jos kuvasta jää rajaamatta/peittämättä asukkaat, joiden kuvilla ei ole julkaisulupaa.

Vaitiolovelvollisuus saattaa rikkoutua, jos tilojen äänieristys ei ole riittävä ja keskustelut kantautuvat toisiin tiloihin. Asukkaiden yksityisyys tulee huomioida riittävästi kaikissa tiloissa. Asiakastietoja sisältäviä asiakirjoja ei säilytetä nähtävillä.

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

Henkilökunnan keinot raportoida asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat

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

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto "Whistleblowing": Jokainen kodin työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Tällaisia väärinkäytöksiä tai rikkomuksia saattavat olla esimerkiksi työntekijän petollinen, epärehellinen, 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

Asukkaillamme tai heidän läheisillään on useita tapoja ja kanavia tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Palautetta voi antaa kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, asukaskokouksissa ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuillamme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) tai kotimme palautelaatikon kautta sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyjen kautta. Palautteet kirjataan sekä asiakastietojärjestelmään Yksikön huomioihin että organisaation laadunhallintajärjestelmään.

Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Sosiaaliasiavastaavan tavoittaa puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava. Jos linja on varattu, voi jättää takaisinsoittopyynnön. Yhteydenottopyynnön voi lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (sähköpostitse ei voi lähettää salassa pidettävää tietoa).

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15 p. 02 313 2399

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamien, käsittely ja raportointi

Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttilomakkeelle, joka löytyy intrasta ja tulostettuna toimistossa lokerikossa.

Kotimme laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat laadunhallintajärjestelmään. Poikkeamat käsittelemme kotimme viikkopalaverissa ja kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken

vähintään kuukauden sisällä. Poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi tarpeen vaatimille tahoille.

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 kirjataan viikko- tai kuukausipalaverimuistioon.

Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seurataan kotimme kuukausipalaverissa.

Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkimuksen perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

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

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

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

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

Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuiittamaan muistion lukemisen.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote.

Läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Omahoitaja käy asukkaan kanssa yhdessä läpi hoito- ja palvelusuunnitelmaa, mikäli asukas on kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun. Jos asukas ei ole kykenevä, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa.

Ennen asukkaan muuttoa sairaanhoitaja on yhteydessä, riippuen asukkaan tulopaikasta, kotihoitoon, vuodeosastolle tai sairaalaan esitietoja varten.

Asukkaan saapuessa vastaanottava hoitaja täyttää asiaankuuluvat paperit. Palvelusuunnitelma tehdään asukkaan tarpeenmukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asukkaan esitietojen ja asukkaalta /omaiselta saatujen tietojen perusteella kuukauden kuluessa asukkaan muuttaessa. Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asukkaan voimavarat ja mahdollisuus itsenäisesti vaikuttaa arkisiin toimintoihin.

Hoitosuunnitelmaa päivitetään omahoitajan toimesta vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hoitosuunnitelman lisäksi asukkaan hoidontarvetta seurataan erilaisilla mittareilla. MMSE tulisi tehdä samanaikaisesti arvioitaessa asukkaan henkistä pärjäämistä ja tuen tarvetta. RAI-pisteytykset tehdään jokaisesta asukkaasta kaksi kertaa vuodessa, ja niihin sisältyy myös MNA ja LTC mittarit. HILKKA-asukastieto-ohjelma sisältää toimintakykymittarin, ja Elämänlaatu Check -listan, jotka päivittyvät hoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaat osallistuvat RAI-arviointiin.

Yksikössä toimii kaksi RAI-vastaavaa. RAI-vastaavat seuraavat, että arvioinnit tehdään suunnitelman mukaisesti, ovat yhdenmukaisesti tehtyjä, kouluttavat kysymysten tulkinassa, perehdyttävät, auttavat henkilökuntaa arviointien teossa sekä seuraavat RAI-arviointien tuomaa tietoa asukaskohtaisesti. Hyvinvointialue vaatii RAI arviointien säännöllisen päivittämisen vähintään puolivuositain tai asukkaan voinnin muuttuessa. Uuden asukkaan RAI- arviointi tulee olla tehtynä 1 kk asukkaan muutosta. Ohjaus- ja valvontakäynneille toimitamme pyydytyt raportit kotimme RAI -arviointeista

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI, paino, elämäntaustatiedot ja muita asukkaalle soveltuvia ja hyvinvointialueen kanssa sovittuja arviointimittareita. Tarvittaessa asukkaalle tehdään myös muita suunnitelmia, esim. fysioterapeuttin kuntoutussuunnitelma, ravitsemussuunnitelma. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemistä.

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

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

Asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista. Vuosittain asukas ja läheiset kutsutaan hoitokokoukseen, jossa käydään läpi palvelun toteuttamissuunnitelmaa ja päivitetään sitä. Ensimmäinen hoitokokous pidetään kuukauden kuluttua uuden asukkaan muutosta. Hoitokokoukseen osallistuvat asukkaan lisäksi hänen läheisensä, sairaanhoitaja ja omahoitaja. Hoitokokouksessa saatavia tärkeitä asioita asukkaan hoivaan liittyen kirjataan yksilölliseen palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Hoitokokouksia pidetään myös tarvittaessa asukkaan tai läheisen toiveesta tai muutoin kun se koetaan tarpeelliseksi.

Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteutussuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden 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

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Jos asukas ei tähän kykene, kysymme läheisiltä osallistumishalukkuutta.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Jos asukas ei tähän kykene, kysymme läheiseltä halukkuutta osallistua.

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea.

Asukkailla on mahdollisuus elää omarytmistä elämää. Seuraamme ja ohjaamme tarvittaessa vuorokausirytmisiä, ja riittävän levon toteutumista. Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tottumustensa ja toimintakykynsä mukaisesti. Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää, ja asukkailla on mahdollisuus saunoa näin halutessaan. Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriokokeet, haavahoidot jne.) jaksetaan päivän kulkuun sopivaksi. Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ajoissa joustetaan asukkaan toiveiden mukaisesti. Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen. Asukkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja tarinatuokioita). Omahoitajan tärkeä tehtävä on tukea mielekästä arkea ja järjestää

yksilöllisempää toimintaa jokaiselle asukkaalle. Lisäksi omahoitaja toimii yhteyshenkilönä läheisten ja hoivakodin välissä sekä tuo luottamuksellisen suhteen läheisiin. Hoitajat ovat säännöllisesti yhteydessä läheisiin heidän toivomallaan tavalla. Ulkoilu mahdollistetaan asukkaan toiveiden mukaisesti.

- Dementiaoireet:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen esim. asukaan huoneen ovesa on hänen nimi, jotta voi mennä sinne aina halutessaan. Tarvittaessa käytämme kuvia tms. tunnistuskeinoja.

- Liikkuminen:

Kirjaamme asukkaiden apuvälinetarpeet sekä asukkaan toimintakyvyn, miten asukas kykenee käyttämään apuvälineitä selviytyäkseen arjesta mahdollisimman itsenäisesti. Kartoitamme, miten asukas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen käyttö).

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäiseen hoitotyöhön. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asukkaan toimintakyky on kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa otamme aina huomioon asukkaan omat voimavarat, tottumukset sekä itsemääräämisoikeuden hygienian suhteen. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Perushygieniatuotteet kuuluvat palvelusopimukseen, mutta asukas voi halutessaan tuoda myös omia tuotteita. Hoitosuunnitelman mukaisesti asukas saa pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet (esim. vaipat) Varhan hoitotarvikejakeluna.

Asukkailta kysytään, mitä he haluavat pukea päälleen ja tuemme tai tarvittaessa avustamme pukeutumisessa.

- Syöminen ja juominen:

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten (yli 65-vuotiaille ikäihmisille) mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ruokalistat on suunniteltu monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Lisäksi hoitajat huolehtivat asukkaiden riittävästä nesteiden saannista. Neljän viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään kokonaisvaltaisesti ikäihmisten ravintotarpeet.

Ateriat ryhmittävät päiväämme: Aikaista aamupalaa on saatavilla ennen varsinaista aamupalaa. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–10 - lounas noin klo 11.30–12.00 - päiväkahvi ja välipala noin klo 14–15 - päivällinen noin klo 16–17 - iltapala noin klo 19–20. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Asukkaan tarpeen mukaan tarjotaan välipaloja pitkin päivää.

Asukkailla on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa. Ruokalista on kaikkien nähtävillä ilmoitustaululla ja aterioiden ravintosisällöt ovat nähtävillä ilmoitustaulun yhteydessä olevissa kansioissa. Asiakkaiden ns. yö-paasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailut ja välipalat sovitetaan jokaisen asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

Asiakkaiden ravitsemus ja juomiset suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Mikäli tiedämme, ettei asukas esimerkiksi pidä jostakin ruokalistan mukaisesta ateristiasta tai välipalasta, pyrimme järjestämään hänelle korvaavan aterian tai välipalan tilalle.

- Sosiaalisuus:

Asukkaiden mielekästä arkea tuetaan päivittäisillä toimintahetkillä (kulttuuria, liikuntaa, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetkiä, musiikki- ja muistelutuokioita). Asukkaille tarjotaan myös yksilöllisempää toimintaa omien mieltymysten mukaisesti. Hoitajat toimivat yhteyshenkilönä läheisten ja hoivakodin välissä. Hoitajat ovat yhteydessä läheisiin heidän toivomallaan tavalla. Yhteydenpito tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse, viestein tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Viestintätavoista sovitaan yhteisesti hoitopalaverissa. Lisäksi julkaisemme aktiivisesti Somessa postauksia kotimme arjesta. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan

kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Toteutamme myös itsemääräämisoikeutta eli jos asukas esimerkiksi haluaa ruokailla omassa huoneessaan, se on mahdollista. Tuemme asukasta sosiaaliseen kanssakäymiseen.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Asukkaan muuttaessa täytämme yhdessä asukkaan sekä hänen läheisensä kanssa Elämänpuu taulun, johon kirjataan, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-pahaa. Asukkaiden hengellisyys huomioidaan ja sitä tuetaan. Meillä on hoivakodilla säännölliset hartaushetket ja seurakunnan työntekijät vierailevat asukkaiden luon aina heidän niin halutessaan. Asukkaalta selvitetään myös mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat ja pyritään miettimään keinoja pelkojen lieventämiseksi.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Ulkoilu on meillä mahdollista päivittäin ympäri vuoden. Sen mahdollistaa turvallinen, aidattu sisäpiha. Virikevastaavat suunnittelevat asukkaiden toiveista yhdessä muun henkilökunnan kanssa päivittäin järjestettäviä erilaisia aktiviteetteja; pelejä, ulkoilua, liikuntaa ja musiikkia. Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asukkaan kunnon ja voimavarojen, sekä oman tahtomisen mukaan. Meillä käy erilaisia artisteja, kuoroja ja muusikoita esiintymässä. Ulkoilussa ja aktiviteeteissa huomioidaan asukkaiden toiveet tarpeet ja toimintakyky.

- Nukkuminen:

Asukkaan muuttaessa, kartoitetaan asukkaalta ja hänen läheisiltään asukkaan mieltymyksistä ja tavoista toimia. Noin kuukauden sisään muutosta järjestetään hoitopalaveri, jossa näistä asioista keskustellaan vielä lisää sekä asukkaan että hänen läheisensä kanssa. Selvitämme asukkaan luontaisen vuorokausirytmän, toivooko herätystä aamulla tai haluaako nukkua pitkään. Onko iltauninen vai haluaako hän valvoa iltaisin pitkään.

Huomioidaan nukkumisen turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä. Rajoittamistoimet käsitellään vielä ohjeistuksien mukaisesti ja lääkärin hyväksymänä.

- Lääkehoito:

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa hoivakodin lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa toteutetaan, 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.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta, ja sen mahdollisia muutoksia, Hilikka-asukastietojärjestelmään. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön sairaanhoitajilla, vuoron lääkevastuullisella lähihoitajalla sekä vastuulääkärillä. Asukkaat yhdessä läheistensä kanssa voivat osallistua ja ottaa kantaa lääkehoitoon.

Sairaanhoitajat yhdessä yksikön johtajan kanssa valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista, ja pitävät huolen, että kaikki ovat suorittaneet työssä vaadittavat lääkeluvat. Jokaisessa työvuorossa on lääkevastaava, jolla on kaikki lääkeluvat suoritettuna. Lääkevastaavana voi toimia sekä sairaanhoitaja, että lähihoitaja. Lääkevastaava on vuorossaan vastuussa siitä, että kaikki asukkaat saavat lääkkeensä oikea-aikaisesti.

Virhetilanteista kirjataan poikkeamailmoitus, jotka käsitellään viikkopalavereissa ja kuukausikokouksessa.

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista.

- Asiointi ja palvelut:

Henkilökunta avustaa tarvittaessa asukasta henkilökohtaisten hankintojen tekemisessä, järjestää ostoksille lähtöön kuljetuksen ja tarvittaessa saattajan. Asukkailla voi olla pieniä käteisvaroja hoivakodin henkilökunnan säilytettävänä. Varat ja niiden käyttö kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Hoivakodin johtaja tai vastaava sairaanhoitaja avustaa läheisiä ja asukkaita myös Kelan etuuksien hakemisessa ja toimittamisessa eteenpäin.

Kirjaamme asukastietojärjestelmään asukkaan kuka huolehtii hänen raha-asioista, onko asukkaalla edunvalvojaa tai edunvalvontavaltuutettua. Minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen ym.

- Kuolema:

Asukkaalta selvitetään hänen toiveensa kuoleman lähestyessä, hänen loppuvaiheen hoidostaan sekä kuoleman hetkeen liittyvistä asioista. Selvitetään myös läheisten toiveet heidän osallistumisestaan loppuvaiheen hoitoon ja kuoleman hetkeen.

Asukkaan kanssa keskustellaan huolista ja peloista, joita kuolema aiheuttaa ja pyritään keksimään ratkaisuja pelkojen lieventämiseksi.

Asukkaan hengellisyys huomioidaan loppuvaiheen hoidossa.

Kodissamme asukkaan hoivaan mukaudutaan terveydentilan muuttuessa. Tärkeä osa on asukkaan palliatiivinen ja saattohoito. Asukkaan terveydentilan mukaisesti lääkäri laatii asukkaalle ennakoivan hoitosuunnitelman. Ennakoivassa hoitosuunnitelmassa huomioidaan asukkaan muuttunut terveydentila, sekä mahdollinen siirtyminen palliatiiviseen- tai saattohoitoon. Suunnitelmassa on huomioitu mahdolliset tarvittavat lääkkeet jo valmiiksi ja reseptit ovat valmiina. Palliatiivisessa- sekä saattohoidossa yhteistyö lääkärin kanssa on tiivistä. Asukkaan muuttuva vointi kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Palliatiivisessa- sekä saattohoidossa henkilökunta toimii annettujen ohjeiden mukaisesti. Hoivakodilla on laadittu saattohoidon ohjeet. Jokaisen asukkaan saattohoitotilanne on kuitenkin yksilöllinen ja tilannetta käsitellään ajantasaisesti. Tarvittaessa asukkaan palliatiivisessa- sekä saattohoidossa on mukana Varhan kotisaattohoito joka on saatavilla lääkärin läheteellä.

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

Itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa noudatetaan Attendon omaa sekä hyvinvointialueen ohjeistusta.

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

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Laitalupa, hygienihaalarilupa, haaravyölupa, kaappien ovien lukitseminen tarvittaessa. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ja niistä kulku vain henkilökunnan kulkutagilla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja läheisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: Kysely tehdään lokakuussa 2025

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: Kysely tehdään lokakuussa 2025

Kansallinen asiakastyytyväisyyden seuranta sisältyy vanhuspalvelulain uudistukseen. THL toteuttaa vuodesta 2024 alkaen kansallisen kyselyn joka toinen vuosi. Vanhuspalvelujen toimintayksiköillä on velvollisuus huolehtia, että heidän asiakkaillaan on mahdollisuus vastata kansalliseen Kerro palvelustasi -asiakaskyselyyn. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa (Vanhuspalvelulaki 980/2012, 24 a §). Kyselyn avulla selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelun laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Kotimme osallistuu seuraavaan Kerro Palvelustasi kyselyyn vuonna 2026.

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Eeva-Sirkku Pöyhönen Tulosaluejohtaja Ikääntyneiden palvelut puh. 0505382101 eeva-sirkku.poyhonen@varha.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Johanna Vuorikoski, johanna.vuorikoski@attendo.fi, 040 199 0409

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Yhteydenottopyynnön voi lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (sähköpostitse ei voi lähettää salassa pidettävää tietoa).

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15 p. 02 313 2399

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ **Kyllä**
- ☐ **Ei**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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

Toimintakykyä edistetään päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen, jäljellä olevien voimavarojen vahvistamisella ja ylläpitämisellä. On tärkeää, että asukkailla on mielekästä tekemisessä, että hänet pyydetään ja kannustetaan mukaan ja että hänen voimavarojensa hyödynnetään monipuolisesti aktiivisen arjen yhteydessä. On myös tärkeää, että asukas pääsee itse vaikuttamaan tekemisiinsä ja ohjelmiin ja siihen, että hänellä on vapaus valita mihin aktiviteetteihin hän, milloinkin haluaa osallistua.

Sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään mm. ryhmätoimintojen kautta, omahoitajahetkien ja ylipäättään kaikkien sosiaalisten tilanteiden kautta, ml. kahden kesken käytävät kanssakäymiset hoitajien ja omaisten kanssa. Asukkaita avustetaan myös sosiaalisten kontaktien ylläpitämisessä, voidaan esimerkiksi yhdessä asukkaan kanssa soittaa omaiselle illalla. Vierailuajkoja ei ole, joten asukkaalla on mahdollisuus tavata ystäviään ja läheisiään vapaasti. Asukas saa myös käydä kyläilemässä tai osallistua muihin toimintoihin hänen niin halutessaan ja mikäli se on turvallista.

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan potilastietojärjestelmän tuella. Kirjauksia seuraa vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja ja hoivakodin johtaja. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan arjessa keskustelujen, kirjausten ja mittareiden avulla. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarvittaessa mikäli asukkaan voinnissa tapahtuu muutoksia. Kodissamme järjestetään säännölliset kuukausittaiset asukaskokoukset, joista saadun palautteen perusteella toimintaa myös järjestetään.

Esimerkki palveluyksikössä järjestämästä ohjelmasta: ulkoilua, askartelua, musiikkihetkiä, konsertteja, retkiä, kaupassakäyntiä, leipomista. Kannustamme asukkaita toimimaan omatoimisesti omien voimavarojen mukaan. Toimimme kuntouttavan työotteen mukaisesti ja ohjaamme sekä kannustamme asukasta osallistumaan. Asukkaan ja läheisen yhteistä aikaa tuetaan ja mahdollistetaan asukkaan ja läheisen toiveiden mukaisesti. Asukasta avustetaan tarvittaessa pitämään yhteyttä läheisiinsä -esimerkiksi puhelimen tai tabletin käytössä.

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

Liikuntaa harrastetaan päivittäin esimerkiksi tuolijumpan, eri liikeharjoitteluiden, kävelyttämisen ja muiden aktiviteettien kautta. Liikkumiseen kannustetaan ja tuetaan liikkumaan asukkaan toimintakyvyn mukaan. Kulttuuria otetaan huomioon eri pyhinä, sunnuntaisin voidaan katsoa hartauksia, seurakunnasta tullaan pitämään hartauksia. Myös aktiviteeteissa huomioidaan kulttuuriset asiat. Ulkoilua tarjotaan päivittäin. Osittain katettu terassi mahdollistaa ulkoilua myös huonolla säällä. Asukkaille tarjotaan päivittäin mahdollisuus ulkoiluun, ja heillä on myös mahdollisuus kieltäytyä tarjotusta aktiviteetista. Säiden salliessa pidetään terassin ovi auki, jotta asukkaat pääsevät vapaasti kulkemaan pihalle. Piha on aidattu ja turvallinen ja siellä pääsee kävelemään ja kulkemaan esteettömästi. Säiden salliessa lähdetään ulkoilemaan pihaluokan ulkopuolelle. Ulkoiluja seurataan ja kirjataan asukastietojärjestelmään. Meidän päiväohjelmamme lisäksi asukkailla saattaa olla omia harrastuksia, fysioterapiata ja sosiaalisia kontakteja yksikön ulkopuolella.

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä kotimme ilmoitustauluilla. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Kuten ulkoilua, askartelua, musiikkihetkiä, konsertteja, retkiä, kaupassakäyntiä, leipomista. Kodissamme toimii kaksi virikevastaavaa, jotka kokoavat yhteen viikko- ja kuukausi ohjelmaa. Viriketoiminnan toteuttaminen kuuluu henkilökunnalle ja päivittäin viriketoiminta on nimetty vuorollaan henkilökunnalle. Kodissamme käy Salon seurakunnan pappi pitämässä hartauksia. Lähialueelle teemme retkiä. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan

toteutumisesta. Asiakastytyväisyysskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

Ravitsemus

Lounas ja päivällinen tilataan Feelialta kiertävän ruokalistan mukaisesti. Ruoka toimitetaan kerran viikossa vakuumpakkauksissa. Metro tukusta tilataan muut ateriat ja aterioiden osat. Metro tukku toimittaa ruokatarvikkeet kaksi kertaa viikossa. Ateria-ajat: aikainen aamiainen ennen klo 7:ää, aamiainen klo 7.00-9.30, lounas klo 11.30, päiväkahvi noin klo 14.00, päivällinen klo 16.00, iltapala klo 19.00 ja myöhäinen iltapala klo 21 jälkeen. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h, tämä mahdollistuu aikaisella aamupalalla ja myöhäisellä iltapalalla. Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillamme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

14.10.2025

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

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

Hyödynnämme myös BMI mittarituloksia ravitsemuksen arvioinnissa. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa. Asukkaidemme paino mitataan kerran kuukaudessa ja tarvittaessa sekä lääkärin ohjeen mukaisesti.

Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia,

tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkärinä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja tehdään vuoden 2026 aikana ja se ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö perehdytetään hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Varhan Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti. Noudatetaan myös Varhan hygieniaohteita jotka löytyvät osoitteesta hoito-ohjeet.fi.

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 14.10.2025

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava käy säännöllisesti koulutuksissa sekä osallistuu hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisiin. Tarvittaessa olemme yhteydessä hygieniahoitajaan ja hänet kutsutaan tarvittaessa kotiin.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Asukashuoneet siivotaan Lassila & Tikanojan toimesta kerran viikossa. Yleisestä siisteydestä (kuten roskat, tahrat yms.) huolehtii vuorossa oleva hoitaja.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Yleiset tilat siivotaan arkipäivisin Lassila & Tikanojan toimesta. Toimisto-, sosiaali- ja saunatilat siivotaan kerran viikossa (L&T).

Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Pyykkihuollosta vastaa hoitoapulainen. Hoivakodissa pestään sekä linavaatteet ja pyyhkeet, että asukkaiden omat vaatteet ja henkilökunnan suojavaatteet.

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palvelutuottaja Lassila & Tikanoja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja linavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja päivitetään vuoden 2026 aikana, jonka jälkeen se on luettavissa 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

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Kotimme hygieniayhdys henkilöt ovat Elina Lindberg 040 124 1327 ja Tanja Råman 040 124 1106. Varhan hygieniahoitaja Anu Harttio-Nohteri 050 438 3611

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Aamu- ja iltatoimiin kuuluu suunhoito. Sairaanhoitaja ja omahoitaja selvittävät milloin asukas on viimeksi käynyt hammaslääkärillä. Tarvittaessa palveluysikköön tilataan kotikäyntejä tekeviä suunhoidon ammattilaisia. Myös omaiset voivat käyttää omaistaan hammaslääkärillä joko kunnallisella tai yksityisellä puolella. Mikäli omaiset eivät pysty saattamaan asukasta hammaslääkəriin, hoitaja saattaa asukkaan. Sairaanhoitaja on päivittäin arkisin töissä, aamu- tai iltavuorossa. Satunnaisesti myös viikonloppuisin. Tarvittaessa sairaanhoidollisissa akuuteissa asioissa konsultoidaan toisen palveluysikön sairaanhoitajaa tai päivystystä.

Kiireetön sairaanhoito:

Kirjolanmäen lääkäri palvelut toteutetaan Hyvinvointialueen järjestämänä. Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelut vastaavat Kirjolanmäen yksikön asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Lääkäri toteuttaa lääkärikierron sovitusti viikoittain 1 kertaa kuukaudessa lähikierron ja muina viikkoina etäkierron puhelimitse. Virka-aikana sairaanhoitajat voivat konsultoida lääkäriä puhelimitse. Lääkärinä toimii Henriika Aaltonen. Päivystysaikaan ja kiireellisissä tapauksissa voidaan olla yhteydessä Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun takapäivystäjään. Yöaikaan käytetään Tyks yhteispäivystystä.

Lääkärin kierrolle sairaanhoitajat arvioivat ja valmistelevat käsiteltävät asukasasiat. Uuden asukkaan tulotarkastus tehdään 1 kk kuluessa muutosta ja muutoin vuositarkastuksia aikataulutetaan jokaiselle lääkärin lähikierrolle. Reseptit uusitaan pääsääntöisesti yhteistyöapteekin toimesta. Yhteistyö apteekkina toimii Runosmäen apteekki.

Asukkaat voivat myös käyttää aiemmin käyttämäänsä yksityistä lääkäriä omakustanteisesti. Vastuu lääkäripalveluiden järjestämisestä on sillä taholla, joka on asukkaan asumisen ostopalvelun tilannut.

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan kotimme lääkäri. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö on mahdollista lääkärin erillisellä läheteellä esimerkiksi jos tarvitaan iv hoitoa tai saattohoidon tukea (kipupumppu). Tällöin hoitovastuu on näiden toimenpiteiden osalta kotisairaalan lääkärin hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito; päiväaikaan klo 8-22 Tyks Salon sairaalan päivystys, öisin Tyks päivystys. Päivystysaikana ensihoito tulee hätäkeskuspäivystäjän lähettämänä Kirjolanmäkeen ja arvioi, hoitaa ja tarvittaessa siirtää asukkaan Tyks yhteispäivystykseen. Vuorossa toimiva vuoron vastaava hoitaja tai sairaanhoitaja tekee asukastietojärjestelmään lähetteen ja tulostaa ensihoidolle mukaan päivystykseen vietäväksi. Lähetteen mukana tulostuu automaattisesti asukkaan lääkelista, lääkelistaan kirjataan lähettämisen syy, sekä valitaan tarvittaessa mukaan kirjauksia ja tehtyjä mittauksia.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään toimistossa. Poikkeavan (esim. väkivaltaepäily) kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta?

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

Asukkaiden mittauksia seurataan säännöllisesti (paino, RR kerran kuukaudessa tai lääkärin ohjeen mukaan). Muut mittaukset (lämpö, VS) ja esim. lab kokeet tarvittaessa tai lääkärin ohjeen mukaan. Vuorossa oleva hoitaja on vastuussa mittauksen tekemisestä. Omahoitaja ja sairaanhoitajat seuraavat niiden toteutumista. Lääkitystä arvioidaan jatkuvasti hoitajien ja sairaanhoitajien toimesta sekä tarvittaessa lääkärin toimesta. Lääkevästeen arviointi kirjataan Hilkkään.

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Vastaava sairaanhoitaja Tanja Råman 040 129 1106

Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on henkilökunnan nähtävillä tulostettuna lääkehuoneessa sekä SharePoint tiedostona.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 20.1.2025 ja tarkastettu 7.6.2025

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Vastaava sairaanhoitaja Tanja 040 129 1106
Yleislääketieteen erikoislääkäri Tuomas Kangastalo

Rajattu lääkevarasto

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tiedot asukkaista kulkevat pääsääntöisesti paperisena asukkaan mukana tai pyytämällä asukkaan luvalla terveystiedot Varhailta. Asukkaalta pyydetään suostumus tietojen pyytämiseen sekä niiden antamiseen hoitavalle taholle.

Tarvittaessa asukkaan käydessä asioidessa kodin ulkopuolella, lähtee mukaan läheinen tai hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Lääkärin lähete kirjataan poliklinikka käynteihin, kotisairaalapyyntöihin ja edunvalvonta asioihin. Kodissamme käy jalkahoitaja. Henkilökunta tiedottaa jalkahoitajaa asukkaan tarpeista.

Laboratorio kokeet ottaa oman kodin sairaanhoitajat.

Asukastietojärjestelmän viestit osiossa pystytään asukkaan terveystietoja tiedottamaan henkilökunnalle turvallisesti. Esim. WhatsApp:lla ei lähetetä asukastietoja.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista on 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

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 02.01.2025

Poistumisharjoitus on tehty: 25.03.2025

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 04.10.2024

Palotarkastus on toteutunut: 16.01.2024

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,6 tt/ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukas
- Kodin esihenkilö on Johanna Vuorikoski, joka on koulutukseltaan Sairaanhoidaja YAMK.
- Kodillamme on 30 asukaspaikkaa

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 1 sairaanhoitajaa
- 16 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä TAI välillistä työtä voi kertyä 0-10 %, Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön. Hoiva-avustajan tai lähihoitajan työskennellessä keittiössä, lasketaan hänen työpanoksensa välilliseen työhön.

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita työharjoittelussa eri ammatillisista oppilaitoksista.

Arkisin

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (50% työajasta hallintoa)
- Sairaanhoitajia kaksi klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Hoitajia neljä, klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15 (välitönhoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 8.00–15.40 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia neljä klo 13–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

- Hoitajia neljä klo 7–14.00 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–14.00 (välitönhoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 10–16 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia neljä klo 13.45–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13.45–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

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

Sijaisten käytön periaatteet

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

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle.

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti

perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkahoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

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

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

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

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien 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 tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnot ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 16.09.2025

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 29.11.2022

Työpaikkaselvitys 16.03.2022

Tilojen käyttöönottotarkastus 29.11.2021

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

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki 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 Kirjolanmäki on avattu 2021. Kodissamme on 30 asukashuonetta jotka ovat kooltaan 20m². Jokaisessa huoneessa on oma wc ja suihkutila. Kaikkiin huoneisiin kuuluu sähkösäädetty sänky, yöpöytä sekä vaatekaapit ja paloturvalliseksi käsitellyt verhot. Muusta sisustuksesta ja viihtyisyydestä vastaa asukas itse. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Kodin sydän on viihtyisät oleskelu- ja ruokailutilat. Lisäksi kodissa on saunatilat. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Suuri katettu terassimme kutsuu ulkoilemaan. Lisäksi laaja piha-alueemme on aidattu, joten siinä on turvallista ulkoilla myös omatoimisesti. Kodillamme osa asukkaista on muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Pääsääntöisesti asukas asuu huoneessaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat.

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

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

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

Teknologiset ratkaisut

Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Kodilla on käytössä Everonin hoitajakutsurannekkeet sekä vartiankutsu nappi x-seciltä. Tallentava kameravalvonta sekä kulunvalvonta on lääkehuoneessa. Pääovessa on Elvacin kulunvalvonta. Tiloissamme on Elvacin automaattinen palovarointijärjestelmä, sammutuslaitteisto, Tallentavasta kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna ja pääovessa on kulunvalvonta. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

Asukkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimat) olevat teknologiset ratkaisut

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asukkaiden hoitajakutsujärjestelmän toiminnasta vastaa Everon. Henkilökunnan vartijakutsusta vastaa x-sec.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä Varhan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (luette, mitkä laitteet) huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveystenhuollon laitteiden laiterakisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (esim. hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet /kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta välttyään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki 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

Marjo Leppänen

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täyttyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuiden ja oikeuksien toteutuminen varmistetaan Attendon toimesta jatkuvalla henkilöstön koulutuksella ja ohjeistuksilla, ottaen huomioon sekä Attendon rooli rekisterinpitäjänä, että ne tilanteet, joissa Attendo toimii henkilötietojen käsittelijänä tilaaja-asiakkaan toimiessa rekisterinpitäjänä. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvatimiin kanssa. Tietoturvatimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

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

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

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkahoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

Asiakastietojen käsittely

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kotihoidon 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: 1.4.2025.

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki 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 terveystietojen toiminnalle
- virheet Kanta-palveluihin tallennettavien asiakas- ja potilastietojen teknisessä oikeellisuudessa tai eheydessä, jotka voivat aiheuttaa laajamittaisia häiriöitä muun muassa yhteen toimivuudelle
- tietojärjestelmän tietoturvaluottodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat 2026
vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

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

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

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

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			

VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

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

	Tavoitetaso	Q3- 2025	Q4-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Kodillamme ei sovelleta vielä ko. mittaritietoa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl		0	
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%	3,1% Palveluiden toteuttamissuunnitelmien siirto Hilkkään aloitettu	

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Salossa 9.10.2025

Allekirjoitus

Muutosloki

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset