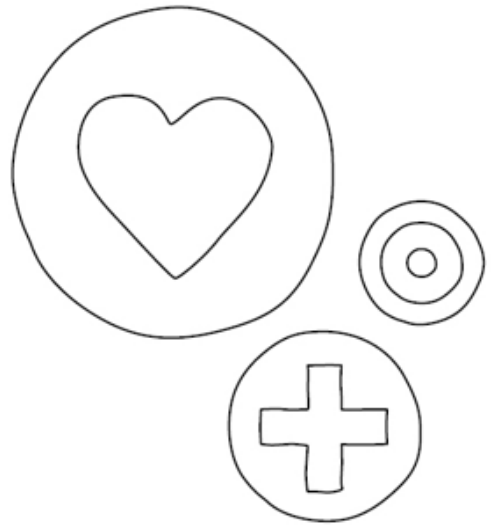




## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo  
Oy

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Helsingin kaupunki

**Kunnan/kuntayhtymän  
nimi** Helsinki

## Attendo-koti

**Nimi** Linnanharju

**Katuosoite** Vartioharjuntie 3

**Postinumero** 00950

**Postitoimipaikka** Helsinki

**Esihenkilö** Teija Eevala

**Puhelin** 0444943269

**Sähköposti** teija.eevala@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet yli 65-vuotiaat, 61 paikkaa

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset**

7.12.2010

## Ilmoituksenvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

**Ostopalvelujen tuottajat**

- \* Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy,
- \* Apteekkipalvelut: Primavera
- \* Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy ja hygieniasuojien osalta Abena
- \* Pesulapalvelut: Mikkelin pesula vuodevaatteiden osalta
- \* Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- \* Elintarvikkeet: Meira Nova Oy ja Valio
- \* Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- \* Apuvälineet: Berner Oy
- \* Siivous: Chagua Oy
- \* Laitehuollot ja -korjaukset: Lojer Oy
- \* Kiinteistönhuolto: Man in van
- \* Jätehuolto: HSY, Sita

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

### **Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

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

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

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

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

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

### **Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Linnanharjun johtaja Teija Eevala teija.eevala@attendo.fi, puh. 044 4943269

### **Omaavalonnan suunnitelman seuranta**

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

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

### **Omaavalonnan suunnitelman julkisuus**

#### **Missä kodin omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?**

Linnanharjun ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä Linnanharjun omilla nettisivuilla sekä tuloaulassa.

**Laadittu pvm.** 31.10.2024

**Tarkistettu pvm.** 8.4.2025

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



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



Attendo  
❤️👁️+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

### Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Linnanharjun toiminta-ajatuksena on tuottaa ympärivuorokautisia hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille. Tarjoamme Linnanharjun asukkaille laadukasta, turvallista ja mahdollisimman itsenäistä ja yksilöllistä elämää elämänkaaren loppuun saakka. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote.

### Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Tartumme mahdollisiin epäkohtiin ripeästi ja kuuntelemme sekä asukkaiden että heidän omaistensa toiveita. Asukkaat saavat elää mahdollisimman omannäköistä elämäänsä Linnanharjussa. Panostamme siihen, että asukkaat tuntevat olonsa kotoiseksi Linnanharjussa ja omaiset ovat aina tervetulleita vierailemaan omaistensa luona.

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.

Linnanharjussa toimii asiakaskokemus (ASKO) valmentaja. ASKO- valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä hoitotyön arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. ASKO- valmentaja järjestää kolmen kuukauden välein arvovalmennuksen henkilökunnalle. Arvokeskustelu on Linnanharjussa arjen työssä jatkuvasti mukana kulkeva periaate. Arvotyön tavoitteena on varmistaa, että jokainen työntekijämme tuntee, ymmärtää ja toimii Attendon arvojen mukaisesti sekä edistää edellä mainittuja periaatteita. Asukaskokoukset pidetään Linnanharjussa kuukausittain. Asukkaat saavat näissä tilaisuuksissa esittää toiveitaan ja parannusehdotuksiaan Linnanharjun toimintaan liittyen.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- mielekästä arkea



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

### **Laatutavoitteiden periaatteet**

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotimme koko työyhteisö osallistuu kotikohtaisten toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotikohtaisia toiminnan riskejä arvioimme poistumisturvallisuus selvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioimme vuosittain toteutettavilla itsearviointeilla 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:** 30.1.2025 päivitetty

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 29.1.2025 päivitetty

**Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit**

#### **Henkilöstöön liittyvät riskit:**

Henkilöstöriskejä voivat olla esimerkiksi hoitajien puutteellinen perehdyttäminen tai henkilöstörakenteen vääristyminen. Hoitajan puutteellinen kielitaito voi myös luoda riskitilanteita. Linnanharjussa koko henkilöstö on käynyt Attendon sähköisen perehdytys polun. Henkilöstö tietää mistä perehdytysmateriaali löytyy. Kansainvälisesti rekrytoidut hoitajat opiskelevat suomenkieltä ja heidät otetaan henkilöstömitoituksessa huomioon ohjeistusten mukaisesti.

#### **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:**

Lääkehoidon riskejä ovat esimerkiksi lääkkeiden oikeaoppiseen säilytykseen ja antamiseen liittyvät riskit ja lääkkeiden kaksoistarkastukseen liittyvät puutteet. Kaikki lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa ja lääkehoitoa toteuttavat vain siihen koulutuksen ja lääkeluvat saaneet hoitajat. Sairaanhoidajat ohjaavat ja neuvovat lähihoitajia lääkehoidon asioissa.

#### **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:**

Koko henkilöstö käy tietosuoja koulutuksen Attendon sähköisessä perehdytysjärjestelmässä vuosittain. Tietosuojaan liittyviä riskejä ovat esimerkiksi asiakaspapereiden säilytykseen liittyvät riskit sekä puhelintyöskentelyyn liittyvät tietosuoja-asiat.

#### **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Epäselvät tehtäväkuvat voivat johtaa epäselvyyksiin työnvastuu asioissa. Epätasainen työvuorosuunnittelu voi aiheuttaa riskitilanteita hoitotyössä. Työvuoroissa on aina Linnanharjun vakituisia hoitajia ja lääkeluvallisia hoitajia varmistamassa asukkaiden hyvä ja turvallinen hoito. Hoitajien käytössä on laaja valikoima sekä liikkumisen- että hoitamisen apuvälineitä, joiden käyttöön hoitajat on perehdytetty.

#### **Toimitiloihin liittyvät riskit:**

Linnanharjun tilat ovat esteettömät. Puutarhan ja pihan hoito kuuluu talon ylläpidon lisäksi kiinteistöhuollolle. Ilmoitamme talossa ilmenneet viat ja vauriot kiinteistöhuollolle, joka vastaa talon ylläpidosta.

#### **Tiedonkulkuun liittyvät riskit:**

Tiedonkulun riskejä muodostavat tilanteet, joissa tieto ei siirry vuoronvaihteessa hoitajalta toiselle tai muulle asukkaan hoidon kannalta oleelliselle taholle. Tiedonkulkuun liittyviä riskejä on minimoitu säännöllisillä tiimi kokouksilla, päivittäisillä valkotaulu raportoinneilla ja hyvällä kirjaamisella. Linnanharjun yhteinen kokous pidetään 1-2 kertaa kuukaudessa ja tiimikokoukset pidetään kerran viikossa. Omaisille soitetaan ja heille lähetetään asukkaan valokuvia vähintään kerran kuukaudessa.

#### **Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:**

Vanhentuneet tai huoltamattomat laitteet voivat aiheuttaa vaaratilanteita. Henkilöstö perehdytetään Linnanharjussa käytössä olevien laitteiden käyttöön. Viallisia laitteita ei käytetä ja pienemmät rikkiäiset sähkölaitteet uusitaan. Isoimmille sähkölaitteille kuten pesukoneet tilataan huolto. Laitteiden puhdistamisesta pidetään huoli sähköturvallisuuden säilyttämiseksi.

#### **Fyysiset vaarat:**

Hoitajien ja asukkaiden fyysinen turvallisuus on tärkeää. Huonekalut pyritään asettelemaan niin etteivät ne aiheuta kaatumis- tai kompastumisriskiä. Ryhmäkodin keittiön terävät esineet pidetään lukituissa kaapeissa. Myös kaikki pesuaineet ja muut asukkaille vaaralliset aineet pidetään lukitussa tilassa. Hoitotyö tehdään mahdollisimman ergonomisesti ja hyödynnetään asukkaiden jäljellä olevia voimavaroja. Kiinnitetään huomiota asukkaiden jalkineiden laatuun kaatumisen ehkäisyssä.

### **Infektioriskit:**

Puutteellinen hygienianhoito ja desinfiointi voivat aiheuttaa infektioiden leviämisen. Panostetaan siivoukseen erityisesti infektiokauden aikana. Vuosittaiset influenssarokotukset ovat oleellinen osa hoitajien suojautumista.

### **Ruokahygienia:**

Elintarvikkeiden vääränlainen käsittely ja säilytys voivat johtaa ruokamyrkytykseen. Noudatetaan elintarvike omavalvontasuunnitelmaa.

### **Kemialliset riskit:**

Pesuaineiden epäasiallinen säilytys voi aiheuttaa vaaratilanteita. Kaikki pesuaineet säilytetään lukkojen takana

### **Asukkaan yksityisyyden suoja:**

Asukkaan yksityisyyden suoja voi vaarantua, jos häneen liittyviä papereitaan käsitellään huolimattomasti tai häneen liittyviä asioitaan puhutaan väärässä paikassa kovaan ääneen tai hänen tietojansa annetaan väärille ihmisille. Myös asukkaan kuvan käyttäminen ilman hänen lupaansa vaarantaa asukkaan yksityisyyden suojan. Koko henkilökunta käy vuosittain tietosuojaa koulutuksen.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

- Jokainen Linnanharjun työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät N-asemalta ja molempien kerrosten toimistojen ilmoitustaululta.
- Linnanharjun laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme Linnanharjun ryhmäkotien tiimipalaverissa viikoittain. Linnanharjun koko talon kuukausipalaverissa käsitellään vakavat poikkeamat ja sellaiset poikkeamat yhdessä, jotka näyttävät toistuvan useasti. Poikkeamat käsitellään aina myös asiaa koskevien henkilöiden kanssa mahdollisimman pikaisesti.
- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme Linnanharjun ryhmäkotien viikkopalaveri muistioon sekä kuukausipalaverimuistioon.
- Linnanharjun johtaja ja esihenkilöt vastaavat tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme Linnanharjun 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

## **Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan**

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsitely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyöt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai

ehkäisemiksesi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan

- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

## **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, viikoittaisista ryhmäkoti kokouksissa, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalavereissa, jotka dokumentoidaan. Lisäksi käytössä on viikkotiedote, joka lähetetään sähköisesti viikoittain. Viikkotiedotteessa on seuraavan viikon tapahtumat ja muut tiedotettavat ja eteenpäin vietävät asiat.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille tiedotetaan muutoksisista asiasta riippuen joko puhelimitse, sähköpostitse tai kasvotusten.
- 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.

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

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

Linnanharjun asukkaiden hyvinvointia seurataan Raista saaduilla tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan ja toimintakyvyn RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain henkilökunnan kanssa. Valitsemme kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI-mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Linnanharjun ravitsemus- ja lääkehoidosta vastaavat henkilöt hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa. Myös kaatumisten ehkäisyssä voidaan hyödyntää Rai tietoa.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme Asukkaista lähes 100% asukkaista osallistuu oman Rai arviointinsa tekemiseen.

Helsingin kaupunki ei ole nimennyt mitään erityisiä seurattavia Rai mittareita. Linnanharjussa huomio kiinnittyy asukkaiden osallisuuden tukemiseen ja itsemääräisoikeuden toteutumiseen. Lisäksi seuraamme Raista asukkaan ravitsemukseen, lääkitykseen, painehaavariskiin ja kaatumisiin liittyviä mittareita. Nämä mittarit katsotaan asukaskohtaisesti ja tuloksiin reagoidaan tarpeen vaativalla tavalla. Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA ja BMI (ravitsemustesti), GDS (depression seulonta mittaristo). Lisäksi varsinkin hoitosuhteen alussa kartoitamme asukkaan elettyä elämää, mieltymyksiä, harrastuksia ja vakaumusta elämänkaarilomakkeella. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa hoidon suunnittelua ja arvioinnin tekemisessä.

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

Palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisestä vastaa asukkaan omahoitaja. Palvelun toteuttamissuunnitelma arvioidaan ja päivitetään kuuden kuukauden välein tai aina asukkaan voinnin muuttuessa. Suunnitelmalta löytyvät asukkaan hoidon kannalta kaikki oleelliset tiedot ja ohjeet asukkaan hyvään hoitoon kuten asukkaan ravitsemus- ja suunhoitoon, hygienianhoitoon sekä arkiliikkumiseen. Palvelun toteuttamissuunnitelma löytyy asiakastietojärjestelmä Hilkasta.

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

Asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä niiltä osin kuin kognitioiltaan kykenee. 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. Asukkaan hoitokokouksissa käydään aina läpi asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelma. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista puhelimitse tai heidän käydessään tapaamassa omaistaan.

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

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

Omahoitajat yhdessä sairaanhoitajan /geronomin /fysioterapeutin kanssa vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta. Omahoitaja tiedottaa muuta tiimiä asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelman muutoksista päivittäisillä raportoinneilla ja henkilöstöpalaverissa. Lisäksi jokaisella ryhmäkodilla on käytössään valkotaulu, jossa tiedotetaan asukkaan hoidon kannalta tärkeistä asioista. 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**

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

Koska yksikön asukkaat ovat pääsääntöisesti muistisairaita korostuu tällöin omaisten ja asukkaan tuottama tieto asukkaan elämästä, hänen tavoistaan, tottumuksistaan ja mieltymyksistään. Nämä asiat otetaan huomioon kattavasti asukkaan hoidossa esimerkiksi vuorokausirytmisissä, ruokailussa, hygienianhoidossa ja pukeutumisessa. Tärkeää on myös tietää haluaako asukas osallistua talossa järjestettäviin aktiviteetteihin ja/tai hengellisiin tilaisuuksiin. Myös kuolemaan liittyvistä asioista keskustellaan ja asukkaan pelot ja toiveet esimerkiksi saattohoidolle kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmalle.

Linnanharjussa pidetään kuukausittain jokaisessa ryhmäkodissa asukaskokous, missä asukkaat voivat esittää omia toivomuksiaan ja parannusehdotuksiaan. Mikäli asukas ei pysty enää ilmaisemaan itseään puhumalla pyrimme selvittämään asukkaan toiveita seuraamalla ja tulkitsemalla asukkaan käytöstä ja reagointia eri asioihin ja tilanteisiin. Asukkaan omailta voidaan saada arvokasta tietoa asukkaan toimintavaoista, käyttäytymisestä, harrastuksista ja mielenkiinnonkohteista. Koemme tärkeäksi ymmärtää asukkaita ja pyrimme tarjoamaan heille mahdollisimman yksilöllistä ja arvokasta hoitoa elämän viimeisille vuosille. Arvioimme säännöllisesti arjessa asukkaan itsemääräämisoikeutta suhteessa avuntarpeeseen. Tärkeää on myös huomioida se, ettei itsemääräämisoikeus tarkoita sitä, että asukas jää hoidotta. Joskus itsemääräämisoikeuden ja hoidotta jäämisen raja on hienonhieno. Tällaisissa tilanteissa pidämme yleensä hoitokokouksen ja käsittelemme asiaa moniammatillisesti omaisten kanssa. Sovitut asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmalle.

Ristiriitatilanteisiin pyritään puuttumaan mahdollisimman nopeasti, siten että kaikki osapuolet saavat kokea tulleen kuulluksi. Pääsääntöisin toimintamenetelmä on ratkaisukeskeinen toimintatapa. Linnanharjussa tuemme ja kannustamme asukkaita valitsemaan heidän etunsa mukaisia vaihtoehtoja. Tarvittavat rajoitteet pyrimme toteuttamaan asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa yhteistyössä.

Asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

## **- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen**

Linnanharjun asukkaat osallistuvat ja voivat vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen siinä määrin kuin kognitioltaan kykenevät. Aukkaat myös osallistuvat omaan RAI-toimintakykyarviointiinsa ja palveluiden toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Linnanharjussa asukkaita itseään kannustetaan antamaan kehittämisideoita ja palautetta hoidon laadusta sekä ilmaisemaan omia toiveitaan. Kerran kuukaudessa jokaisessa ryhmäkodissa järjestetään asukaskokous, jossa jokainen asukas voi esittää omia toiveitaan esimerkiksi aktiviteettien suhteen ja samalla asukailta kysytään myös parannusehdotuksia ja kehittämisideoita. Asukaskokoukset dokumentoidaan ja tallennetaan Attendon intranetin N-asemalle. Asukaskokous muistiot löytyvät myös ryhmäkotien infotauluilta. Aukkaat ovat myös tuoneet toiveitaan ja kehittämis ehdotuksiaan esille suoraan henkilökunnan tietoon.

#### **- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:**

Kirjaamme ja huomioimme hoidossa asukkaan mieltymykset ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta osaksi asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaa ja arkea. Mieltymykset ja toiveet saattavat myös joskus muuttua ja reagoimme myös tähän muutokseen.

#### **- Dementiaoireet:**

Linnanharju on erikoistunut muistisairaiden asukkaiden hoitoon. Hoidossa otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon asukkaiden muistin haasteet. Tuemme ja autamme asukkaita niissä asioissa, joita hän ei enää kykene tekemään. Aukkaat elävät niin omannäköistä elämäänsä kuin se vaan on mahdollista yhteisasumisen puitteissa.

#### **- Liikkuminen:**

Asukas yhdessä omaisten ja henkilökunnan kanssa suunnittelee huoneen sisustusta sellaiseksi, että se on asukkaalle turvallinen. Kiinnitämme huomion esteettömään liikkumiseen ja hyvien ja turvallisten jalkineiden valintaan. Kannustamme asukkaita liikkumaan ja pitämään näin toimintakykyään yllä.

#### **- Puhtaus ja pukeutuminen:**

Asiakaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienianhoito on myös kuvattu palvelujen toimintasuunnitelmalla mahdollisimman konkreettisesti. Hygienian hoidon toteutusta sekä sen riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava sairaanhoitaja, joka ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Tarvittaessa olemme yhteydessä Helsingin kaupungin hoitotyön asiantuntijaan.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Asukkaan ravitsemukseen liittyvät asiat kuten allergiat, ruokavalio sekä ruokailuun liittyvät erityiskysymykset kuten nielemisvaikeudet ja pienapuvälineiden tarve kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmalle. Myös asukkaan mieltymykset huomioidaan aterioilla. Linnanharjussa on lisäksi kvartaaleittain asukkaiden toiveruokapäivä, jolloin asukkaat saavat toivomaansa ruokaa. Asukkaiden ruokailua ja juomista seurataan päivittäin. Mikäli asukas ei pysty enää syömään itsenäisesti auttavat hoitajat häntä ruokailutilanteissa. Aukkaat ruokailevat yleensä yhdessä, mutta halutessaan he voivat ruokailla myös omassa huoneessaan.

#### **- Sosiaalisuus:**

Sosiaalisen kanssakäymisen tarve on yksilöllistä. Linnanharjun asukkaat päättävät oman itsemääräisoikeuden puitteissa siitä miten ja kuinka usein he haluavat olla yhteydessä omaisiinsa. Aukkaat saavat myös itse päättää kuinka ja missä määrin he haluavat seurustella muiden asukkaiden kanssa. Kunnioitamme asukkaiden toiveita yksityisyyden suhteen, vaikkakin kannustamme heitä osallistumaan aktiviteetteihin.

#### **- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:**

Muistisairaat ovat oikeutettuja kokemaan kaikenlaisia tunteita. Kannustamme asukkaita ilmaisemaan tunteitaan ja olemme asukkaan tukena surun ja mielihäpän hetkellä samoin kuin myös ilon ja onnen hetkissä.

Halutessaan asukas voi saada apua tunteiden käsittelyyn julkisen tai yksityisen sektorin toimijoilta ja tarvittaessa asiakas saa apua myös moniammatilliselta hoitotiimiltä.

#### **- Ulkoilu ja aktiviteetit:**

Kannustamme asukkaita aktiiviseen arkeen siltä osin kuin se on heille toimintakyvyn rajoissa mahdollista. Ulkoilemme aina sään salliessa ja kesäisin vietämme paljon aikaa Linnanharjun puutarhassa. Mahdollistamme mahdollisimman monipuoliset aktiviteetit asukkaiden toiveiden mukaisesti. Linnanharjussa käy myös ulkopuolisia esiintyjä, jotka ovat olleet hyvin suosittuja.

#### **- Nukkuminen:**

Ylläpidämme tervettä vuorokausirytmää ja huolehdimme asukkaiden riittävästä unensaannista. Aasukkaat saavat noudattaa pitkälti omaa vuorokausirytmäänsä. Kannustamme ja tuemme asukkaita kuitenkin siihen, että päivällä valvottaisiin ja yöllä nukuttaisiin. Yöaika rauhoitetaan nukkumiselle.

#### **- Lääkehoito:**

Lääkäri vastaa Linnanharjun asukkaiden lääkehoidosta. Linnanharjun lääkeluvalliset hoitajat toteuttavat käytännössä lääkärin määräämää lääkehoitoa. Jokaisen asukkaan lääkitys on yksilöllinen ja lääkäri arvioi asukkaan lääkityksen minimissään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa asukkaan terveydentilan muuttuessa. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan lääkehoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukkaille annetaan tietoa heidän terveydentilastaan ja lääkehoidostaan heidän kognitionsa huomioiden. Linnanharjun asukkaiden lääkehoito pohjaa lääkärin hyväksymään lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on laadunhallinta-asiakirja ja lääkehoidon prosessia ohjaava toimintaohje, mikä ohjaa Attendo-kodin itsenäiseen riskienhallinta-ajatteluun ja parantaa lääkitysturvallisuuskulttuuria.

Attendo Linnanharjussa on käytössä apteekki Primaveran tarjoama annosjakelupalvelu, jonka kautta valtaosa asukkaiden käyttämistä lääkkeistä tulee valmiiksi jaettuna. Annosjakelun ulkopuoliset lääkkeet jaetaan Linnanharjussa lääkeluvallisten hoitajien toimesta. Annosjakelussa olevat lääkevalmisteet ovat suun kautta annettavia lääkkeitä ja valtaosa asukkaiden lääkehoidosta voidaan toteuttaa suun kautta otettavilla tableteilla tai liuoksilla. Osalla asukkaista on käytössä myös injektoitavia lääkevalmisteita sekä inhaloitavia lääkkeitä, iholle annosteltavia geelejä ja voiteita, ihon limakalvoille imeytyviä valmisteita, suihkeina ja tippoina annettavia lääkkeitä sekä erilaisia lääkelaastareita. Tarvittaessa lääkkeet voidaan annostella myös PEG-letkun kautta, mikäli asukkaalla on vaikea nielemisvaikeus. Suonensisäinen lääkitys toteutetaan Helsingin kaupungin kotisairaalan toimesta.

#### **- Asiointi ja palvelut:**

Huolehdimme siitä, että asukkaat saavat Helsingin kaupungin palvelukuvauksen mukaiset palvelut. Asukkaiden asiointiin tarvittava avuntarve kirjataan asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmalta selviää kuka asukkaan raha-asioista huolehtii ja millaisia henkilökohtaisia palveluita asukas käyttää esimerkiksi kampaaja, hieroja tai jalkojenhoitaja. Mikäli henkilökunnalla herää huoli asukkaan taloudellisten asioiden hoitamisesta he tekevät asukkaan tilanteesta ilmoituksen digi- ja väestövirastoon edunvalvojan tarpeesta

#### **- Kuolema:**

Asukkaan ilmaisema hoitotahto kirjataan ja sitä kunnioitetaan. Asukkaalta ja hänen omaisiltaan pyritään selvittämään heidän ajatuksiaan ja toiveitaan saattohoidosta ja kuolemasta. Asukkaan omaisilta selvitetään ennakkoon saattohoitoon ja kuolemaan liittyvät asiat kuten kuinka omaiset haluavat osallistua saattohoitoon ja kuinka he toivovat saavansa tiedon kuolemasta ja mitä hautaustoimistoa asukas ja omaiset haluavat käyttää. Aasukkaat saavat halutessaan sielunhoitoa omasta seurakunnastaan.

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

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

Attendon intrassa ja Valossa on tarkempi ohjeistus asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Rajoittamistoimenpiteissä noudatetaan Helsingin kaupungin palvelukuvauksen mukaista ja Attendon omaa rajoittamistoimenpide ohjetta. Rajoittamistoimenpiteitä arvioidaan aina moniammatillisesti huomioiden asukkaan kognitio ja toimintakyky. Rajoittamistoimenpiteistä käydään aina keskustelu asukkaan lisäksi hänen omaistensa kanssa. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Linnanharjussa rajoittamistoimenpide prosessista vastaavat sairaanhoitajat. Rajoittamistoimenpide lomakkeet tallennetaan Hilkka asiastietojärjestelmään. Rajoittamistoimenpiteet arvioidaan aina uudelleen kolmen kuukauden välein.

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

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

**Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:**

Linnanharjussa yleisimmät rajoitustoimenpiteet liittyvät

- Turvavyön käyttämiseen pyörätuolissa
- Sängynlaitojen ylös nostamiseen asukkaan nukkuessa ja/tai ollessa sängyssä
- Hygieniahäärin käyttöä

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Asukkaan osallisuus**

### **Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

#### **Miten asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kodin palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?**

##### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa tehtävät tyytyväisyyskyselyt 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 tai www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös hoitokokouksissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Palautteiden pohjalta pyrimme parantamaan palveluitamme ja näin vastaamaan asukkaiden sekä heidän omaistensa toiveisiin ja odotuksiin. Tyytyväisyyskyselyjen pohjalta laaditaan koko talon kehittämissuunnitelma, mikä viedään myös käytäntöön.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 35 ja 44,8 % vastaajia

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** NPS 52 ja 46,6 % vastaajia

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

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

## **Asiakkaan oikeusturva**

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

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

#### **Hyvinvointialueella:**

Sähköposti: helsinki.kirjaamo@hel.fi. Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11–13, 00170 Helsinki

#### **Attendo kodin esihenkilö:**

Teija Eevala, teija.eevala@attendo.fi puh: 044 4943269

#### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista**

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi. Neuvonta ma-to klo 9-11 puh: 09 310 43355.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200 [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi kotimme 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.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

**Omatyöntekijä**

**Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

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



## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Linnanharjussa tehdään jokaiselle asukkaalle yhteistyössä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa yksilöllinen palveluiden toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmassa otetaan huomioon asukkaan tarpeet kokonaisvaltaisesti. Asukkaalle valitaan myös omahoitaja, joka perehtyy asukkaan jäljellä olevaan toimintakykyyn ja tarpeisiin paremmin. Omahoitajan vastuulla on erityisesti tarkkailla hoitosuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä edistävien ja / tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista. Omahoitaja on asukkaan vastuuhenkilö, joka on oman asukkaansa asiantuntija ja yhteistyöhenkilö asukasta koskevista asioista. Omahoitaja vastaa omais- ja moniammatillisesta yhteistyöstä.

Fyysiset aktiviteetit tukevat usein myös psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Asukkaille tarjotaan lisäksi erilaisia kuntouttavia aktiviteetteja, jotka tukevat psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia. Palvelun toteuttamissuunnitelma pyritään tekemään mahdollisimman realistiseksi ja toimivaksi suunnitelmaksi, joka auttaa asukasta elämään mahdollisimman omannäköisensä elämää.

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

Asukkaalle mahdollistetaan ja häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä ala-aulassa. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa viikoittain. Asukkaiden ulkoilu mahdollistetaan Helsingin kaupungin puitesopimuksen mukaisesti vähintään kerran viikossa.

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

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 yhteistyöverkoston 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

#### Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma joka päivitetään kerran vuodessa. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Linnanharjun ruuat valmistetaan Attendon keskuskeittiössä, josta ruoka tuodaan Linnanharjun keittiöön kylmäkuljetuksena. Ruoka lämmitetään Linnanharjun keittiössä ja viedään ryhmäkoteihin asukkailla tarjottavaksi. Aamu- väli- ja iltapalat valmistetaan Linnanharjun omassa keittiössä ja jaetaan sieltä ryhmäkoteihin. Ruokahuollosta vastaa keittiövastaava.

Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 06:15-10.00, lounas noin klo 11-13, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 16.30-18 ja iltapala noin klo 19-21. Yöaikaan tarjotaan tarvittaessa yöpalaa. Yöpaasto ei saa ylittyä 10 tuntia.

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:**

29.1.2025

### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

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

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

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

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. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen ei asukkaalta onnistu. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sairaanhoidajilla on iso rooli asukkaiden ravitsemushoidon seurannassa ja toteutuksessa.

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

### **Hygieniakäytännöt**

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Puhtauspalvelusuunnitelma päivitetään yhdessä yksikön siistijän ja Chagua-siivouspalvelun palvelupäällikön kanssa. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Linnanharjun ala-aulassa ja ryhmäkotien ovien vieressä on käsihuuhdeannostelijat myös vierailijoita varten. Linnanharjun sisäiset puhtauspalveluiden laaduntarkistus kierrokset tehdään neljä kertaa vuodessa. Kierrosten jälkeen tehdään mahdolliset korjaustoimenpiteet asianosaisten kanssa. Tarvittaessa konsultoimme Helsingin kaupungin hoitotyön asiantuntijaa hygieniä asioissa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti vuosittain.

### **Miten hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista seurataan?**

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

### **Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 2.1.2025**

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 riittävyttä ja ihon kuntoa seuraamme ja kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Asiakaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Hygienianhoito on myös kuvattu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa mahdollisimman konkreettisesti. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava sairaanhoitaja, joka ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Sairaanhoitajilla on tärkeä rooli henkilökunnan hygieniakäytäntöjen ohjauksessa. Tarvittaessa olemme yhteydessä Helsingin kaupungin hoitotyön asiantuntijaan.

### **Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?**

Asukashuoneiden siivouksesta vastaa Chagua oy:n siistiä. Asukkaiden henkilökohtaiset huoneet ja kylpyhuoneet siivotaan kerran viikossa ja aina tarvittaessa. Hoitajat huolehtivat asukashuoneiden siisteyden ylläpidosta. Asukashuoneiden kylpyhuoneet hygieniä pestään kerran vuodessa.

### **Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

Siistiä siivoaa yleiset tilat kerran viikossa ja aina tarpeen vaatiessa. Talon kaikki ikkunat pestään kerran vuodessa.

### **Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?**

Asukkaiden pyykkiä pestään Linnanharjussa hoitoapulaisten toimesta. Talon omat lakanat, tynyliinat ja pussilakanat pestään Mikkelin pesulassa. Mikkelin pesula hakee likapyykin ja tuo samalla puhtaan pyykin kerran viikossa. Asukkaiden omat henkilökohtaiset lakanat, tynyliinat ja pussilakanat pestään Linnanharjussa. Herkkien materiaalien kuten villa- ja silkkivaatteiden pesussa toivotaan yhteistyötä omaisten kanssa.

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

Puhtauspalvelukäsikirja ohjaa Linnanharjun siivous- ja pyykkihuollon käytänteitä. Käsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Jokainen Linnanharjun työntekijä on velvoitettu tutustumaan puhtauspalvelukäsikirjaan osana perehdytystään. Lisäksi sähköisessä oppimisympäristössä Valossa on koulutusta ja tallenteita hygieniä käytäntöihin.

## **Infektioiden torjunta**

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Helsingin kaupungin hoitotyön asiantuntija Marina Joronen, marina.joronen@hel.fi. Puh: 09 31074054

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

#### **Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammaslääkäri- ja hoitajapalveluita on mahdollista saada myös Linnanharjuun yksityisesti ja omakustanteisesti. Asukkaita avustetaan tarvittaessa päivittäisessä hammashoidossa.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan yksikön lääkäri. Linnanharjussa lääkäri käy kerran kuukaudessa. Akuuteissa tilanteissa arkipäivisin virka-aikaan lääkärin tavoittaa puhelimitse. Arki-iltaisina konsultoimme lääkärin erillisen ohjeen mukaan. Viikonloppuisin ja arkipäivinä konsultoimme Pihlajalinnan takapäivystäjää. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita. Tarvittaessa erityisesti jo saattohoidon vaiheessa Linnanharjussa käy myös kotisairaala lääkärin läheteellä. Yhteistyötahona on myös tarvittaessa Terhokoti. Hoitohenkilökunta tiedottaa eri hoitotahoja asukkaidemme hoitotahdosta.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Päivystyksellisissä kiireellistä hoitoa vaativissa tilanteissa otetaan yhteys 112.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Yksikössä on laadittu erillinen "Kuolemantapaus yksikössä"- toimintaohjeistus, joka löytyy hoitajien kanslioiden seinältä. Äkillisessä ennalta arvaamattomissa kuolemantapauksissa soitetaan 112, josta pyydetään toimintaohjeet.

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

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, hyvällä perushoidolla ja pitämällä huoli hyvästä ravitsemuksesta ja nesteytyksestä. Lähihoitajat huolehtivat omahoidettavien säännöllisistä kuukausittain tapahtuvista mittauksista kuten verenpaineen, pulssin ja painon seurannasta. Tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lähihoitajat saavat työhönsä tukea ja ohjeistusta tiimin sairaanhoitajalta. Sairaanhoitaja tekee puolestaan yhteistyötä lääkärin, HUS-labran ja apteekin kanssa.

Linnanharjussa sairaanhoitaja arvioi lääkärin kanssa erityistä seurantaa vaativia hoitotoimenpiteitä laboratoriotekoin. Yksikössä on oma pika-CPR-, INR- ja happisaturaatio mittari terveydentilan seurantaan varten. Kaikkien asukkaiden verenpainetta, painoa ja pulssia seurataan kerran kuukaudessa ja tarpeen vaatiessa. Erityistä seurantaa vaativat mittaukset toteutetaan lääkärin ohjeen mukaisesti. Lääkäri tekee asukkaiden vuosikontrollit kerran vuodessa.

Asukkaita tuetaan mahdollisimman omatoimiseen elämään ja heitä autetaan ja tuetaan niissä toiminnoissa, joita hän ei enää omatoimisesti pysty tekemään.

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Sairaanhoitajat Soile Romakkaniemi, Mia Laurikainen ja Anne Jylhä-Ollila

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

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

Lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä Linnanharjun lääkehoituhuoneessa

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 16.10.2024

### **Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Terveytesi palvelut Oy: Lääkäri Roheena Ainaff

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Linnanharjussa ei ole rajattua lääkevarastoa

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Linnanharjussa toteutetaan yhteistyötä asukkaan kotikunnan Helsingin kanssa. Muita yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi edunvalvojat, kaupungin sairaalat, Hus-alueen sairaalat ja poliklinikat, pelastustoimi, apteekki, kiireetön ambulanssi, hammashoitolat, jalkahoitajat jne. Korostamme tiedonkulun tärkeyttä eri toimijoiden kesken. Tällä pyrimme asukkaan katkeamattomaan hoitopolkuun. Koska asiakastietojärjestelmät ovat eri organisaatioissa erilaiset käytämme yhteistyö kommunikaatiovälineenä suojattua sähköpostia ja puhelinta. Tämä takaa asukkaan tietosuojan. Linnanharjussa on käytössä Attendon muuttoprosessi-ohjeistus taloon muuttaville tai sieltä pois muuttaville. Muuttovaiheessa asukkaalta pyydetään Attendon ohjeistuksen mukainen suostumus "Lupa sairaskertomustietojen hankkimiseen ja lähettämisen tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi".

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Asiakasturvallisuus varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- väestörekisterikeskukseen

edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä sosiaalihoitolain ilmoitusvelvollisuus iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään. Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkö-kohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt, joista tehdään asianmukainen dokumentointi.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspävelulain 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:** 2.1.2025

**Poistumisharjoitus on tehty:** 2024

**Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:** 2.1.2025

**Palotarkastus on toteutunut:** 3.6.2022

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,6 hoitajaa/asukas
- Kodin esihenkilö on Teija Eevala, joka on koulutukseltaan sosionomi YAMK.
- Kodillamme on 61 asukaspaikkaa

Yksikössä työskentelee

- 1 tiimin vastaava lähihoitaja
- 3 sairaanhoitajaa
- 1 geronomi
- 31 vakituista lähihoitajaa
- 3 hoiva-avustajaa
- fysioterapeutti aloittaa kesäkuussa 2025
- 4 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa



- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia.
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Välillisessä hoitotyön avustavissa työtehtävissä työskentelee

- 1 siistijä
- 1 keittiöapulainen
- 2 hoitoapulaista

- Hoivakodin johtaja työskentelee klo 8.00–16.00 välisenä aikana arkipäivisin hallinnossa.
- Tiimin esihenkilö työskentelee arkipäivisin aamuvuoroissa klo 7.00-16.00 välillä sekä hallinnossa että välittömässä työssä.
- Sairaanhoitajat työskentelevät arkipäivisin klo 7.00-16.00 välillä aamuvuoroissa välittömässä hoitotyössä.
- Geronomi työskentelee pääsääntöisesti arkiamuisin klo 7.00-16.00 välillä välittömässä hoitotyössä. Hän myös kouluttaa hoitajia Rain ja palveluiden toimintasuunnitelmien tekoon sekä oikeaoppiseen kirjaamiseen.

- Lähihoitajat ja hoiva-avustajat työskentelevät sekä aamu-, että iltavuoroissa välittömässä hoitotyössä.
- Hoitajia työskentelee aamuvuoroissa klo 7.00-15.00 välillä ryhmäkodissa kolme kappaletta, joista ainakin yksi on lääkeluvallinen lähihoitaja.
- Hoitajia työskentelee iltavuoroissa klo 13.00 - 21.00 välillä ryhmäkodissa 2 1/2 - 3 hoitajaa, joista ainakin yksi on lääkeluvallinen hoitaja.
- Yövuoroissa klo 20.50 - 07.15 työskentelee aina kaksi hoitajaa, joista useimmiten kummallakin on voimassaolevat lääkeluvat.

- Keittiöapulainen ja siistijä työskentelevät arkiamuisin klo 7.00 - 15.00 välillisessä työssä.
- Hoitoapulaiset työskentelevät välillisessä työssä joustavasti klo 8-18 välillä viikon jokaisena päivänä.

- Hoitajia neljä klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–14.30 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9–18 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia neljä klo 13.45–20.45 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13.30–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijä lainoilla. Lisäksi käytämme Attendon omaa Helsingin alueen sijaispoolia. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja yhdessä tiimiesihenkilöiden kanssa. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin 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.

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

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että 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.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

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

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. Ei suomea-äidinkielenään puhuville tehdään säännöllisesti kielitestejä, joissa arvioidaan suomen kielen kehittymistä.

#### **Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

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

#### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

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

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

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

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

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

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

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastuualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet 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.

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

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



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnot ja luvat

**Terveysuojeluviranomaisen tarkastus** 10.10.2023

**Työsuojeluviranomaisen tarkastus** 19.3.2024

**Työpaikkaselvitys** 25.10.2024

**Tilojen käyttöönottotarkastus** 29.11.2010

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

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

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki 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

Linnanharju toimii kaksikerroksisessa uudisrakennuksessa, joka on valmistunut 2010. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Talon kaikkiin tiloihin on esteetön kulku ja apuvälineiden avulla liikkuvat pääsevät helposti kulkemaan esteettömässä ympäristössä. Talossa on hissi ja ovet avautuvat sähköpainikkeilla, lukuun ottamatta ryhmäkoteihin meneviä ovia ja toisen kerroksen aulaan johtavaa ovea. Talossa on koneellinen ilmanvaihto ja jäähdytysjärjestelmä. Linnanharjussa on neljä ryhmäkotia (3 x 15 ja 1 x 16 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m<sup>2</sup>. Ryhmäkodeissa on oma terassi / parveke. Yhteiset tilat on suunniteltu viihtyisiksi ja niissä on riittävä valaistus. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone toisessa kerroksessa.

Hoivakodissa on yhteensä 60 asukashuonetta ja 61 asukaspaikkaa. Yksi asukashuone on kahden hengen huone ja tarkoitettu lähinnä pariskunnille. Huoneet ovat kooltaan 21,5 m<sup>2</sup> (56kpl), 31,5 m<sup>2</sup> (3 kpl) ja 13,5 m<sup>2</sup> (1 kpl). Asukashuoneissa on valmiina kiinteät kaapistot, hoitosänky ja patja, yöpöytä ja paloturvalliset verhot. Asukkaat voivat kalustaa oman asuntonsa itse oman makunsa mukaan. Asukkaan ollessa pitkään poissa, hänen asuntoaan ei käytetä sinä aikana muuhun tarkoitukseen. Omaiset saavat vierailla ja yöpyä asukkaiden luona aina niin halutessaan ja heille sopivana ajankohtana. Asiakashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan hoitaminen kahden hoitajan avuin on mahdollista ja turvallista.

Liikkuminen, omatoimisuuden tukeminen ja sen edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Linnanharjun piha-alue on esteetön aidattu puutarhamainen alue. Ulkoilu on turvallista aidatulla alueella, jossa on käytössä puutarhakalusteita ja grilli. Pihapiiri on turvallinen ja kodikas ja sieltä löytyy liikuntaa tukeva kuntoilurata. Pihassa on keinu, tasapainorata, penkkejä ja istutuksia. Parkkipaikka ja autoliikenne eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Ulkoilutilat ovat käytössä ympäri vuoden ja niissä on riittävä valaistus ja levähdyspaikat. Tarpeenmukainen lumenluonti ja hiekoitus takaavat mielekkään ulkoilun.

Talojen siivouksesta vastaa Chagua Oy:n siistijä, joka on talossa viitenä päivää viikossa. Hän huolehtii kerran viikossa asukashuoneiden siivouksesta. Lisäksi hän huolehtii tehostetuista siivouksista nimettyihin kohteisiin tarpeen ja sopimuksen mukaan. Muutoin asukkaiden omahoitajat huolehtivat asukkaan kanssa yhdessä huoneiden siisteyden ylläpidosta ja viihtyvyydestä yhdessä asukkaan omaisen kanssa. Pyykkihuollosta vastaa koko henkilökunta. Linnanharjun omat vuodevaatteet haetaan pestäväksi kerran viikossa Mikkelin pesulaan. Asukkaat voivat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan neljä kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen arkeen sekä sosiaaliseen yhdessä elämiseen. Yhteisiin hetkiin kuten musiikkihetket, muistelu ja jumppahetket kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa ryhmäkodissa että isommassa ryhmässä

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](mailto:kiinteistot@attendo.fi)

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

## Teknologiset ratkaisut



## **Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?**

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on ovikello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Ulko-ovella on myös kameravalvonta. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan laitteiden toimivuutta. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot.

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

Linnanharjussa on käytössä Tunstall-turvahälytínjärjestelmä. WC:ssä on myös hälytystoiminto. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvahälytínjärjestelmässä asukkailla on käytössään hälytysranneke, joka lähettää hälytyksen hoitajan puhelimeen. Hälytysranneke on käytössä niillä asukkailla, jotka osaavat ranneketta käyttää. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asukkaan luona. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta kerran kuukaudessa ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmän rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähestyessä loppuaan. Tunstall- järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

## **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tunstall Oy: Puh. 010 3201690 [www.tunstallnordic.com](http://www.tunstallnordic.com)

Huolto: Puh. 010084080 arkisin klo 8-16, [huolto@tunstallnordic.com](mailto:huolto@tunstallnordic.com)

## **Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

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

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

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

Linnanharjun terveysdenhuollon laiterakisteriä sekä asukkaiden apuväline rakisteriä säilytetään tietokoneen N- asemalla, johon jokaisella hoitajalla on pääsy. Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaitteita, pyörätuoleja, rollaattoreita ja sähkösätkyjä. Asukkaan omahoitaja tiimiesihenkilön tai sairaanhoitajan kanssa kartoittaa asukkaan apuväline tarpeen ja tämän jälkeen asukkaalle hankitaan hänen tarvitsemansa apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveysdenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön laitehuollosta vastaavat kirjaavat ja ylläpitävät apuvälineiden ja laitteiden rakisteriä ja kalibrointia.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

Terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Sairaanhoitaja Mia Laurikainen puh. 041 7319760 (terveysdenhuollon laiterakisteri)

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

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

## **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Sairaanhoitaja Mia Laurikainen puh. 041 7319760

## **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

#### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Henkilöstö käy sähköisessä perehdytysjärjestelmä Valossa Hilka perehdytys kokonaisuuden osana perehdytystä.

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

#### Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa mahdollisimman reaaliaikaisesti. Kirjaukset pohjaavat asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Kirjauksissa huomioidaan myös akuutit asukkaan tilanteet muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Hoivakodin johtaja ja tiimiesihenkilöt valvovat tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaavat siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojaapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 18.9.2024

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

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

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

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

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



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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

1. Palveluntuottaja ilmoittaa poikkeamasta välittömästi tietojärjestelmäpalvelun 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 vuodelle

2025

#### 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      | Asukkailla kokemus siitä, että Linnanharju on heidän kotinsa                                                                                                                                                   | Omaiset huomioidaan heidän saapuessaan vierailulle Linnanharjuun                                                                                                                                                                             | 1. Työn sujuvuus.<br>2. Päätöksentekoon osallistuminen työhön liittyvissä asioissa. (vastuunotto)                                                             |
| TOIMENPITEET | Ruokailutilanteista tehdään asukkaille miellyttäviä. Kerrotaan ruokailun alussa, mitä ruokaa on tarjolla<br><br>Hoitajat ovat asukkaiden kanssa enemmän vuorovaikutuksessa aktiviteettien ja läsnäolon kautta. | Kuvien lisäksi omahoitaja soittaa omaiselle säännöllisesti.<br><br>Omaisten kanssa keskustellaan ja heille tarjotaan kahvia, kun he tulevat vierailulle Linnanharjuun.<br><br>Pidetään huoli siitä, että omaiselle luvatut asiat toteutuvat. | Asukkaiden kaappien tarviketäyttö 2 x viikko<br>Hoitajat itseohjautuvasti varmistavat asukkaiden aktiviteetit.<br>Tiiminesihenkilöt toimivat tukena ja apuna. |
| AIKATAULU    | vuosi 2025                                                                                                                                                                                                     | vuosi 2025                                                                                                                                                                                                                                   | vuosi 2025                                                                                                                                                    |
| VASTUUTUS    | Teija Eevala, Pauliina Somero ja koko henkilökunta                                                                                                                                                             | Teija Eevala, Pauliina Somero ja koko henkilökunta                                                                                                                                                                                           | Teija Eevala, Pauliina Somero ja koko henkilökunta                                                                                                            |
|              |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                               |

|                                                            |  |  |  |
|------------------------------------------------------------|--|--|--|
| VÄLIARVIOINTI                                              |  |  |  |
| LOPPUARVIOINTI<br>(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               | Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit:<br>Lääkehoito- ja huolto:<br><br>Lääkelistaa ei välttämättä tarkisteta ennen lääkkeiden antoa.<br><br>Lääkehuoneen lämpötilan seuranta ei aina toteudu.<br><br>lääkkeiden ottamista ei aina varmisteta. Lääkkeitä löytyy esimerkiksi lattialta | Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit:<br>Kaatuminen:<br>Toimintakyvyn alenemisen vuoksi asukkaat eivät muista käyttää liikkumisen apuvälineitä.<br><br>Asukkaat lähtevät liikkeelle, vaikka eivät pysty turvallisesti kävelemään.<br><br>Asukkaiden kengät eivät ole aina asianmukaiset.<br><br>Asukas vaaratilanteiden ennakointi ja ennaltaehkäisy voi olla puutteellista. | Asukkaan hoitoon liittyvä kirjaaminen: Kirjaaminen on puutteellista ja /tai liian vähäistä.<br><br>Kirjaaminen ei ole aina ajantasaista.<br><br>Ei kirjata hoidon kannalta relevantteja asioita. |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>T</b>                            | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2                                                                                                                                                                                                |
| <b>S</b>                            | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2                                                                                                                                                                                                |
| <b>R</b>                            | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3                                                                                                                                                                                                |
| <b>Toimenpide ja kustannusarvio</b> | Sairaanhoitajat tukevat ja ohjaavat hoitajia lääkehoidon                                                                                                                                                                                                                                        | Rai tiedon hyödyntäminen kaatumisten ehkäisyssä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Hoitajat käyvät kirjaamiskoulutukset kevään 2025 aikana.                                                                                                                                         |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <p>toteuttamisessa</p> <p>Yöhoitajat mittavat lääkehuoneen lämpötiloja. Ryhmäkoti 3 hoitajat tarkistavat päivittäin, että lämpötilat on mitattu</p> <p>Sairaanhoitajat ohjeistavat hoitajia lääkkeiden antoon ja antotapoihin.</p> | <p>Panostetaan asukkaiden hyviin jalkineisiin.</p> <p>Fysioterapeutin matalan kynnyksen konsultointi asukkaiden liikkumiseen liittyvissä asioissa.</p> <p>Hoitajat ovat enemmän läsnä ryhmäkodin yleisessä tilassa.</p> | <p>Pidetään kirjaamistyöpajoja, joissa 2-3 hoitajaa kirjaa yhdessä kirjaamsvastaavan kanssa.</p> |
| <b>Aikataulu</b>                                               | 2025                                                                                                                                                                                                                               | 2025                                                                                                                                                                                                                    | 2025                                                                                             |
| <b>Vastuuhenkilö</b>                                           | Teija Eevala, Mia Laurikainen, Soile Romakkaniemi, Anne Jylhä-Ollila ja koko lääkehoitoa toteuttava henkilökunta.                                                                                                                  | Teija Eevala<br>Pauliina Somero ja koko henkilökunta                                                                                                                                                                    | Teija Eevala<br>Emmi Hakonen<br>Pauliina Somero ja koko Koko henkilökunta                        |
| <b>VÄLIARVIOINTI</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |
| <b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b> |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

| <b>Vaaratilanteen kuvaus</b>        | Puutteellinen ergonomia                                                                                                                                                                                        | Väkivallan uhka                                                                                                                                                                                                                            | Tiedon kulku                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>T</b>                            | Mahdollinen                                                                                                                                                                                                    | Mahdollinen                                                                                                                                                                                                                                | Mahdollinen                                                                                                                                                                                                        |
| <b>S</b>                            | Haitallinen                                                                                                                                                                                                    | Haitallinen                                                                                                                                                                                                                                | Haitallinen                                                                                                                                                                                                        |
| <b>R</b>                            | Kohtalainen                                                                                                                                                                                                    | Kohtalainen                                                                                                                                                                                                                                | Kohtalainen                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Toimenpide ja kustannusarvio</b> | <p>Hoitohenkilökunta kävi ergonomia koulutuksen 2023.</p> <p>Fysioterapeutin pitämät työpajat hoitajille ergonomisiin työtapoihin liittyen.</p> <p>Fysioterapeutti toimii hoitajan työparina ergonomisesti</p> | <p>Henkilökunta ohjeistetaan väkivalta tilanteita varten.</p> <p>Lisäksi asukkaista, jotka mahdollisesti käyttäytyvät aggressiivisesti hoitajia kohtaan on tehty palveluiden toteuttamissuunnitelmalle ja erilliseen asukaskoosteeseen</p> | <p>Päivittäiset raportoinnit valkotaulun edessä.</p> <p>Valkotaulun sisällön päivitys ja valkotaulun käytön opettelu.</p> <p>Kalentereiden päivittäinen luku. Jokainen myös ottaa vastuun kalenterin täytöstä.</p> |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <p>haastavissa hoitotilanteissa ja ohjaa hoitajia "kädestä pitäen".</p> <p>Fysioterapeutti opastaa apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön.</p> <p>Alkuvuonna 2025 hankimme uusia apuvälineitä.</p> | <p>merkintä, kuinka heidän kohdallaan tulee toimia. Ohjeet ovat yksilöllisesti suunniteltuja.</p> <p>Yöhoitajat pitävät mukanaan hälytintä, jolla voi kutsua apua toiselta hoitajalta tarvittaessa.</p> | <p>Luetaan viikkopalavereista ja talon kokouksesta tehdyt muistiot sekä viikkoviesti.</p> <p>Hankitaan tietoa itse lukemalla asukkaiden Hilkkakirjauksia ja parannetaan kirjauksien laatua.</p> <p>Opetellaan raportoimaan oikeita asioita.</p> |
| <b>Aikataulu</b>                                               | 2025                                                                                                                                                                                             | 2025                                                                                                                                                                                                    | 2025                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Vastuuhenkilö</b>                                           | Teija Eevala, Pauliina Somero ja koko henkilökunta                                                                                                                                               | Teija Eevala, Pauliina Somero ja koko henkilökunta                                                                                                                                                      | Teija Eevala, Pauliina Somero ja koko henkilökunta                                                                                                                                                                                              |
| <b>VÄLIARVIOINTI</b>                                           |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b> |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |

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-<br>2025                                                             | Q2-<br>2025 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Asiakastyytyväisyys NPS</b><br>(asteikolla -100 ja +100 välillä)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 50                                 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa      |             |
| <b>Läheistyytyväisyys NPS</b><br>(asteikolla -100 ja +100 välillä)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 50                                 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa      |             |
| <b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b><br><br><i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i><br><br><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 | 6.5. Elämänlaatu pisteet ovat hieman kansallista keskiarvoa korkeammat. |             |
| <b>Sisäinen auditointi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |                                                                         |             |
| <b>Auditointihavainnot, kpl:</b><br>- Kaikki kunnossa, %<br>- Kehityskohde, %<br>- Poikkeama, %                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                    |                                                                         |             |
| <b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    | 5 lääkepoikkeamaa                                                       |             |
| <b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 95%                                | 100 %                                                                   |             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tavoitetaso                        | Q3-<br>2025                                                         | Q4-<br>2025 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Asiakastyytyväisyys NPS</b><br>(asteikolla -100 ja +100 välillä)                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 50                                 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa |             |
| <b>Läheistyytyväisyys NPS</b><br>(asteikolla -100 ja +100 välillä)                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 50                                 | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa |             |
| <b>Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10)</b><br><i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i><br><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 |                                                                     |             |
| <b>Sisäinen auditointi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |                                                                     |             |
| <b>Auditointihavainnot, kpl:</b><br>- Kaikki kunnossa, %<br>- Kehityskohde, %<br>- Poikkeama, %                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                    |                                                                     |             |
| <b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |                                                                     |             |
| <b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 95%                                |                                                                     |             |

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.**

**Paikka ja päiväys**

Helsinki 8.4.2025

**Allekirjoitus**

