

# Attendo

Sosiaalipalvelujen  
omavalvontasuunnitelma



**"Haluan seistä vihdoin  
omilla jaloillani"**



Onnenhetki:

# 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 Mi-Hoiva Oy

**Y-tunnus** 0784328-9

## Yhteystiedot

**Hyvinvointialue** Kymenlaakson hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Kotka

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Metsäkulma

**Katuosoite** Metsäkulmankatu 21

**Postinumero** 48910

**Postitoimipaikka** Kotka

**Esihenkilö** Carita Vanhala

**Puhelin** 0444072430

**Sähköposti** carita.vanhala@attendo.fi

## Rekisteröidyt palvelut

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

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut: ympärivuorokautista asumispalvelua 40 paikkaa ja tuettua asumista 10 paikkaa omissa kodeissaan asuville asiakkaille.

### Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Ympärivuorokautisen asumisen palvelut 30.3.2012, Tuetun asumisen palvelut 1.3.2020

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekilta, Kontioapteekki, Karhula
- Hygieniä- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Mikkelin Pesula Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Everon
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

- Kiinteistöhuolto: Coor Oy
- Paloilmoitin- ja sammutuslaitteisto: Markku Kauriala Oy
- Psykiatri palvelut Liis Iiskola, MEDIKOO

**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

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

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

### **Omaevalvontasuunnitelmamme laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa (nimi ja yhteystiedot)**

Carita Vanhala, Attendo-kodin johtaja carita.vanhala@attendo.fi p. 044 407 2430

### **Omaevalvontasuunnitelman seuranta**

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

### **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Kotimme ajantasainen omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä omilla nettisivuillamme sekä kotimme ilmoitustaululla.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

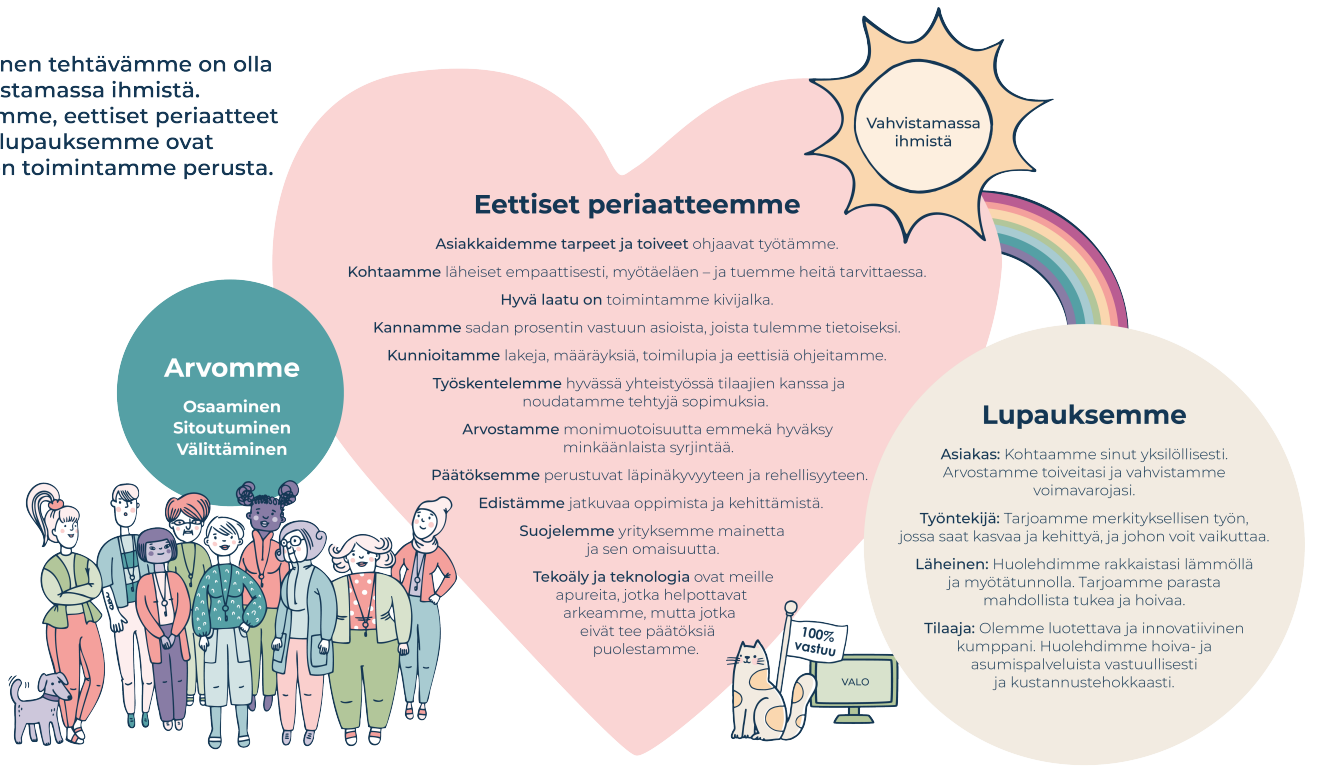
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

## Toiminta-ajatuksemme

Attendo Metsäkulmassa kaiken keskiössä on mielenterveyskuntoutujien hyvinvoinnin tukeminen. Meidän tavoitteemme on tarjota asukkaille turvallinen, kodinomainen ympäristö, jossa jokaisella on mahdollisuus elää omannäköistä, aktiivista ja merkityksellistä arkea. Metsäkulma on yhteisö, jossa asukas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja aktiivisena toimijana. Kuntoutus kulkee mukana kaikissa arjen hetkissä. Henkilöstömme tukee asukkaita osallistumaan päivittäisiin toimintoihin omien voimavarojensa ja tavoitteidensa mukaisesti. Kannustamme itsenäiseen elämänhallintaan, toimintakyvyn vahvistamiseen ja arjen taitojen kehittämiseen. Meillä asukas tekee mahdollisimman paljon itsenäisiä päätöksiä ja osallistuu hänelle mielekkäisiin asioihin, kuten harrastuksiin, työtoimintaan ja sosiaalisiin suhteisiin. Tavoitteemme on vahvistaa osallisuutta, elämänlaatua ja luoda edellytykset mielekkäälle elämälle sairaudesta huolimatta.

Työskentelymme perustuu kuulemiseen, kunnioittamiseen ja asukkaan omiin tavoitteisiin. Noudatamme toipumisorientaation periaatteita, joissa korostuvat voimavarat, osallisuus, merkityksellisyys, toivo ja positiivinen mielenterveys. Toipuminen nähdään prosessina, jossa asiakas on aktiivinen toimija ja voi elää hyvää elämää, vaikka sairaus olisi osa arkea. Jokainen asukas kohdataan yksilöllisesti, ja hänelle laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelma (PATO) kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa omaohjaaja. Työ tehdään yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä (asiakkaan toiveiden mukaisesti) sekä palveluun ohjanneen tahon kanssa. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai aina asukkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelma ohjaa asukkaan päivittäistä toimintaa ja siihen liittyviä kirjauksia. Olennainen osa suunnitelmaa on toimintakyvyn arviointi, joka tukee yksilöllisen tuen ja ohjauksen suunnittelua.

Ennen PATO-suunnitelman laatimista asukkaan toimintakyky arvioidaan yhteistyössä hänen omaohjaajansa kanssa. Arvioinnissa hyödynnetään RAI- mittareita, kuten iRAI-HC sekä interRAI CHA-MH -täydennysosaa, joka mahdollistaa mielenterveysongelmien laaja-alaisen kartoituksen. Näiden työkalujen avulla saadaan kattava kokonaiskuva asukkaan toimintakyvystä ja tuen tarpeista.

Suunnitelma laaditaan yksilöllisesti, huomioiden asukkaan voimavarat, taidot, elämäntilanne ja

henkilökohtaiset tavoitteet. Lisäksi suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan tottumukset, kulttuuritausta, elämäkokemukset, harrastukset, sosiaaliset suhteet, vahvuudet sekä muut merkitykselliset asiat, kuten arjen toiminnot, edunvalvonta ja terveydentila. Tämän kokonaisvaltaisen arvioinnin pohjalta suunnitellaan asukkaalle yksilöllinen tuki ja ohjaus, joka tukee hänen hyvinvointiaan ja kuntoutumistaan arjessa.

Attendo Metsäkulmassa PATO-suunnitelma on keskeinen työväline asukkaan kokonaisvaltaisen kuntoutumisen tukemisessa sekä kuntatilaajan asettamien tavoitteiden saavuttamisessa. Suunnitelma ohjaa päivittäistä työtä ja varmistaa, että palvelu toteutuu yksilöllisesti ja tavoitteellisesti. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti ja arvioi säännöllisesti tavoitteiden toteutumista. Suunnitelma on käytännön työtä ohjaava dokumentti, jonka avulla varmistetaan asukkaan hyvinvointi ja toimintakyvyn edistyminen.

Asiakastietojen hallintaan käytetään Hilkka-järjestelmää, johon tehdyt päivittäiset kirjaukset peilaavat PATO-suunnitelmassa asetettuja tavoitteita. Näin varmistetaan, että asukkaan tilannetta seurataan jatkuvasti ja että hoito ja kuntoutus perustuvat ajantasaiseen tietoon. Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä monipuolisesti. Seurantaa tukevat myös Attendon oma elämänlaadun Check-lista, joka toimii lisämittarina asiakkaan arjen kokemuksen ja elämänlaadun arvioinnissa.

Attendo Metsäkulmassa ravitsemuksesta ja sosiaalisesta osallisuudesta huolehtiminen ovat keskeisiä tekijöitä asukkaiden toimintakyvyn ylläpitämisessä ja itsenäisyyden tukemisessa. Asukkaita kannustetaan osallistumaan ympäröivän yhteiskunnan toimintaan heidän omien voimavarojensa ja kiinnostuksen kohteidensa mukaisesti. Lisäksi asukkaita kannustetaan ja ohjataan päivä/työtoimintaan tai opiskeluun. Yhteisöllisyyttä ja arjen mielekkyyttä vahvistetaan juhlapäivien, syntymäpäivien sekä vuodenaikojen vaihtelun huomioimisella, jotka tuovat kotiin iloa ja juhlan tuntua.

Kodillamme toimii neljä pienryhmäkotia, joihin asukkaat sijoitetaan yksilöllisten tarpeidensa perusteella. Jokaisessa pienryhmäkodissa työskentelee vähintään yksi ohjaaja vuorossa, mikä mahdollistaa asukkaiden turvallisen ja jatkuvan tuen. Kaikki Metsäkulman asukkaat ovat ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä, ja heillä on yhdenvertaiset oikeudet saada arjen hoivaa ja tukea riippumatta siitä, missä pienryhmäkodissa he asuvat.

Attendo Metsäkulmalla työskentelee neljä neuropsykiatrista valmentajaa. Metsäkulmassa toteutettava neuropsykiatrinen valmennus tarjoaa asukkaille konkreettisia keinoja arjen hallintaan, toiminnanohjaukseen ja sosiaalisten taitojen kehittämiseen. Valmennus suunnitellaan yksilöllisesti ja toteutetaan tiiviissä yhteistyössä asukkaan kanssa. Se voi sisältää esimerkiksi ajanhallinnan menetelmiä, visuaalista ohjausta, tavoitteiden asettamista ja palkitsemismalleja, jotka tukevat motivaatiota ja onnistumisen kokemuksia. Valmennuksen tavoitteena on vahvistaa asukkaan omaa toimijuutta ja kykyä selviytyä arjen haasteista.

Tuetun asumisen palvelu puolestaan tarjoaa asiakkaalle kotiin vietävää tukea, jonka tavoitteena on edistää itsenäistä asumista mielenterveytyön keinoin. Tuetun asumisen asiakkailla on käytössään iRAI-HC-osittaisarviointi sekä interRAI CHA-MH -täydennysosa, joiden avulla kartoitetaan toimintakykyä. Lisäksi jokaiselle tuetun asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen PATO-suunnitelma, joka ohjaa tuen toteuttamista ja varmistaa yksilöllisen palvelun.

## **Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet**



# Välittäminen Osaaminen Sitoutuminen

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

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

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

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

Metsäkulman toimintaa ohjaa yhteiset arvomme.

**Osaaminen:** Henkilöstön osaamista kehitetään aktiivisesti erilaisten koulutusten avulla. Metsäkulmalla suhtaudutaan kouluttautumiseen myönteisesti ja kannustetaan jatkuvaan ammatilliseen kehittymiseen. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti, palautetta otetaan vastaan avoimesti ja kehittämistyötä tehdään tavoitteellisesti.

**Sitoutuminen:** Jokainen työntekijä kantaa vastuuta sekä asukkaiden että kollegoiden hyvinvoinnista, ja huolehtii omien työtehtäviensä laadukkaasta toteuttamisesta. Sitoutuminen näkyy arjen teoissa ja vastuullisessa työotteessa. Metsäkulmalla pyritään luomaan avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa palautteen antaminen ja vastaanottaminen on luontevaa. Tämä tukee jatkuvaa kehittämistä ja yhteisöllisyyttä.

**Välittäminen:** Työtä tehdään sydämellä ja ammattitaidolla. Välittäminen näkyy asukkaiden, läheisten, kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden kohtaamisessa. Jokainen kohdataan yksilönä, kunnioittavasti ja ammatillisesti. Välittäminen on osa kodin arkea ja sen kautta rakennetaan turvallista, inhimillistä ja merkityksellistä elinympäristöä.

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

Kohtaamiset ovat kaiken toimintamme ydin. Asiakaskokemus-ohjelmamme tukee työyhteisömme keskustelukulttuuria, vahvistaa kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja sekä ohjaa meitä kehittämään toimintaamme. Vahvistamme hyvää palautekulttuuria ja että toimimme kaikki 100% vastuun mukaisesti.

ASKO-valmentajamme yhdessä kotimme johtajan kanssa varmistavat, että säännölliset ASKO-keskustelut järjestetään ja kaikilla on mahdollisuus osallistua työyhteisön ja toimintatapojen kehittämiseen. Näin varmistamme hyvän työyhteisön tunnelman ja toiminnan kautta, että asiakkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

Asko-kvartaalikeskusteluaiheet kuuluvat ASKO-ohjelman vuosittaiseen tekemiseen.

Attendo Metsäkulmassa on vuoden aikana järjestetty useita ASKO-kvartaalikeskusteluja, joissa tiimi on kokoontunut pohtimaan yhdessä, mitä hyvä kohtaaminen tarkoittaa ja miten jokainen voi omalla toiminnallaan vaikuttaa työilmapiiriin ja asukkaiden kokemukseen. Asko-kvartaalikeskusteluaiheet tukevat matkaa kodiksi ja Asko-kartan teemoja. Yhdessä keskustelemalla vahvistamme toisen ihmisen näkökulmaa ja niitä asioita, joihin voimme työyhteisössä vaikuttaa jokainen oman työtehtävän ja vuoron aikana. Keskustelut ovat olleet osa säännöllistä tiimityötä, ja ne on toteutettu pienryhmissä, jotta jokainen työntekijä on saanut mahdollisuuden osallistua ja tulla kuulluksi.

Kvartaalikeskustelujen lisäksi Metsäkulmassa on toteutettu ASKO-karttakeskustelu kehittämispäivän yhteydessä koko työryhmän kanssa. Karttakeskustelun avulla on pysähdytty yhdessä pohtimaan Metsäkulman perustehtävää ja arvoja. Keskusteluissa on käsitelty esimerkiksi teemoja "Kuljemme läheisten rinnalla" sekä "Ennen kaikkea olemme koti". Nämä teemat ohjaavat työntekijöiden päivittäistä toimintaa ja muistuttavat siitä, että Metsäkulma ei ole vain palveluyksikkö, vaan asukkaiden koti.

Yhteinen keskustelu, avoin vuorovaikutus ja jatkuva kehittäminen ovat vahvistaneet työntekijöiden sitoutumista, ja tämä on näkynyt asukkaille turvallisena, johdonmukaisena ja inhimillisenä arkena. Metsäkulmassa huolehditaan siitä, että sovitut arvot toteutuvat käytännössä joka päivä.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

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 asiakastytyväisyyttä 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 asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

#### Riskienhallinnan työnjako

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 asiakkaiden turvallista arkea emmekä ennaltaehkäistä mahdollisia epäkohtia tai riskejä.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Asiakasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kehittämissuunnitelmat, jotka esitetty

omavalvontasuunnitelman osiossa 9. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Seuranta ja arviointi dokumentoidaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmalomakkeelle. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, riskikartoitukset on toteutettu ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:** 27.1.2026

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 24.2.2025

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

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

Esimerkiksi vuorotyö, sairaspotilaat ja tartuntataudit sekä vaara- ja uhkatilanteet, jotka on pyritty huomioimaan koulutuksilla, hälytysjärjestelmillä ja ennakkoinnilla.

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

Ihmisten toteuttamana lääkehoidossa on huolimattomuusvirheiden riski jatkuvasti läsnä. Lääkehoidon toteuttaminen perustuu selkeisiin vastuunjakoisiin ja osaamisen varmistamiseen. Työnantaja huolehtii siitä, että henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua lääkehoidon koulutuksiin ja ylläpitää tarvittavaa osaamista. Työntekijän vastuulla on varmistaa, että oma osaaminen vastaa tehtävän vaatimuksia ja on ajan tasalla. Lääkkeet säilytetään turvallisesti niille varatussa tilassa, jossa on kulunvalvonta ja kameravalvonta. Lääkehuoneessa sekä lääkejääkaapissa seurataan lämpötilaa säännöllisesti, jotta säilytysolosuhteet pysyvät asianmukaisina.

Lääkkeiden jakamisessa noudatetaan tarkkaa menettelyä, ja käytössä on tuplatarkastus, jolla varmistetaan lääkehoidon turvallisuus ja virheiden ehkäisy.

Mahdolliset lääkepoikkeamat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan asianmukaisesti. Kaikki poikkeamat tuodaan johtajan tietoon, ja tarvittaessa ne käsitellään yksilö-, tiimi- tai yksikkötasolla. Tavoitteena on oppia tapahtuneesta ja kehittää toimintatapoja siten, että vastaavia tilanteita ei enää pääse syntymään. Lääkevastuuta on jaettu tasaisemmin kaikkien lääkeluvallisten kesken.

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

Henkilötietojen käsittely, GDPR - koulutus on pakollinen henkilökunnalle, sähköisten järjestelmien tunnuksiin liittyvä turvallisuus, vaihtolovelvollisuus, ammattiryhmään sidotut rajatut oikeudet, kirjallisten dokumenttien säilytys ja hävittäminen, työpuhelimien ja laitteisiin liittyvä turvallisuus GDPR-koulutus suoritetaan vuosittain, jolla pyritään vaikuttamaan tietosuojaan ja -turvaan liittyviin riskeihin.

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

Henkilöstömitoituksen riittävyys, riittämätön henkilökuntamäärä voisi johtaa hoidon laadun heikkenemiseen ja asukkaiden turvallisuuden vaarantumiseen, työvuorojen sijoittelu epätasaisesti tai epätasaisesti jaetut työvuorot voivat aiheuttaa uupumista ja täten heikentää hoidon laatua. Henkilöstömitoitusta seurataan jatkuvasti ja henkilöstön työhyvinvointiin pyritään vaikuttamaan autonomisella työvuorosuunnittelulla.

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

Huomioidaan jatkuvasti paloturvallisuus toiminnassa, pidetään poistumistiet vapaina tavarasta.

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

Kirjaamista ja viestintää on kehitetty. Palaverimuistiot, Hilkkaviestit ja sähköpostien lukeminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Intran lukukuittaus käytössä.

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

Huolehditaan laitteiden ja välineiden toimivuudesta säännöllisillä huolloilla sekä tarvittaessa tapahtuvilla korjauksilla. Mikäli jokin laite rikkoutuu tai ei toimi asianmukaisesti, sen käyttö keskeytetään välittömästi ja huolto tilataan mahdollisimman nopeasti. Terveysturvallisuuden laitteet huolletaan, ja niiden kuntoa seurataan osana yksikön arjen turvallisuutta.

Laitteiden asianmukainen käyttö on osa yksikön toimintatapoja. Henkilöstölle annetaan tarvittava opastus ja

ohjeistus laitteiden turvalliseen ja oikeaoppiseen käyttöön. Näin varmistetaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden turvallisuus ja laitteiden pitkäikäisyys.

### **Fyysiset vaarat:**

Huolehditaan esteettömästä ja turvallisesta liikkumisesta varmistamalla, että tavarat säilytetään niille tarkoitetuilla paikoilla. Tämä tukee sekä asukkaiden että henkilöstön turvallisuutta ja vähentää tapaturmariskejä. Asukkaiden asumisen turvallisuus on keskeinen osa arjen toimintaa, ja siihen kiinnitetään huomiota päivittäin.

Ergonominen työskentely on tärkeä osa henkilöstön hyvinvointia. Esimerkiksi työvälineiden säätöjen asianmukaisuus tai terävien välineiden turvallinen säilytys ovat osa yksikön toimintatapoja.

Turvalaitteiden (everon hälytysjärjestelmä) toimivuus varmistetaan viikoittaisilla testauksilla, ja kaikki testaukset dokumentoidaan asianmukaisesti. Yksikössä korostetaan 100 % vastuullisuutta: kun työntekijä tulee tietoiseksi mahdollisesta riskistä tai epäkohdasta, hänellä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, ilmoittaa siitä ja tarvittaessa ryhtyä toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Tämä toimintamalli tukee turvallisen ympäristön ylläpitämistä ja jatkuvaa kehittämistä.

### **Infektoriskit:**

Tartuntatautien ehkäisy on olennainen osa turvallista hoivaympäristöä, ja siihen kiinnitetään erityistä huomiota Attendo Metsäkulmassa. Hengitystieinfektioiden torjunnassa noudatetaan samoja periaatteita kuin muidenkin tartuntatautien ehkäisyssä. Keskeistä on huolellinen käsihygienia, oikea yskimistekniikka sekä hoitoympäristön säännöllinen ja asianmukainen puhtaanapito. Tartuntojen leviämisen ehkäisyssä tärkeässä roolissa ovat tavanomaiset varotoimet, joita sovelletaan kaikkien asukkaiden hoidossa. Näihin kuuluvat muun muassa käsien desinfiointi ennen ja jälkeen asiakaskontaktin, suojakäsineiden ja -vaatteiden käyttö tarpeen mukaan sekä pintojen puhdistus ja desinfiointi. Lisäksi tiedonkulun varmistaminen on keskeinen osa tartuntojen hallintaa. On tärkeää, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa mahdollisista tartuntatilanteista ja osaa toimia ohjeistuksen mukaisesti. Hyvä tiedonkulku mahdollistaa nopean reagoinnin ja ehkäisee tartuntojen leviämistä tehokkaasti.

Yhteistyö, selkeät toimintamallit ja henkilöstön sitoutuminen ovat avainasemassa tartuntojen ehkäisyssä. Näin varmistetaan turvallinen ympäristö sekä asukkaille että työntekijöille.

### **Ruokahygienia:**

Ruokahuollon omavalvonta on olennainen osa arkea ja asiakasturvallisuuden varmistamista. Ruokahuollon omavalvonta toteutetaan sähköisen järjestelmän avulla, mikä mahdollistaa järjestelmällisen seurannan ja dokumentoinnin. Tavoitteena on varmistaa, että ruoan käsittely, säilytys ja tarjoilu tapahtuvat turvallisesti ja hygieniasäädösten mukaisesti.

Yksi keskeisimmistä osa-alueista on kylmäketjun katkeamattomuuden varmistaminen. Elintarvikkeet säilytetään asianmukaisissa lämpötiloissa, ja lämpötiloja seurataan säännöllisesti mittauksen avulla. Tarjoilulämpötiloihin kiinnitetään erityistä huomiota, jotta ruoka säilyy turvallisena ja laadukkaana aina asukkaalle asti. Ruokahygieniaa edistetään huolellisella käsihygienialla, puhtailla työvälineillä ja siivoussuunnitelman mukaisella tilojen ylläpidolla. Siivous toteutetaan suunnitelmallisesti, ja sen toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Näin varmistetaan, että keittiö- ja tarjoilutilat pysyvät puhtaina ja turvallisina. Henkilöstöä ohjeistetaan hyvän hygienian periaatteisiin, ja heitä kannustetaan noudattamaan tarkasti ohjeita ruoan käsittelyssä. Säännöllinen koulutus ja perehdytys tukevat osaamisen ylläpitoa ja varmistavat, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

### **Kemialliset riskit:**

Yksikön kemikaalit säilytetään asukkaiden ulottumattomissa, lukitussa tilassa mihin on pääsy vain henkilökunnalla.

### **Asukkaan yksityisyyden suoja:**

Asukkaiden yksityisyyden suoja on keskeinen osa turvallista ja eettistä työskentelyä Attendo Metsäkulmassa. Asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja käsitellään huolellisesti ja luottamuksellisesti, ja kaikki tiedot tallennetaan suojattuun asiakastietojärjestelmään, johon ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Tietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevia tietosuojasäädöksiä, ja henkilöstöä ohjeistetaan toimimaan vastuullisesti kaikissa tilanteissa. Yksityisyyden suojaa ylläpidetään jatkuvasti arjen toiminnassa. Henkilöstö suorittaa vuosittain GDPR-koulutuksen, joka tukee tietosuojakäytäntöjen ymmärtämistä ja oikeaa soveltamista. Koulutus muistuttaa

siitä, että huolimaton tai vääränlainen tietojen käsittely voi vaarantaa asiakkaan yksityisyyden ja johtaa vakaviin seurauksiin, kuten tietojen leviämiseen tai luottamuksen menettämiseen.

Vaitiolovelvollisuus on olennainen osa henkilöstön ammattietiikkaa. Sen rikkominen – esimerkiksi puhumalla asiakkaan asioista asiattomille tai jakamalla tietoja ilman lupaa – voi vaarantaa asiakkaan yksityisyyden. Erityistä huomiota kiinnitetään myös sosiaalisen median käyttöön: asiakkaiden kuvia tai tietoja ei saa jakaa ilman heidän nimenomaista suostumustaan.

Fyysisessä toimintaympäristössä yksityisyyden suojaa edistetään muun muassa äänieristyksen huomioimisella. Henkilökunta varmistaa, että keskustelut asiakkaiden asioista eivät kuulu tiloihin, joissa ne voivat tavoittaa asiattomia henkilöitä. Lisäksi yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa hoitotilanteissa, esimerkiksi pukeutumisessa, peseytymisessä ja henkilökohtaisessa avustamisessa.

Yksityisyyden suoja ei ole vain tekninen tai juridinen velvoite, vaan osa kunnioitettavaa ja turvallista hoitosuhdetta. Kun työntekijä tulee tietoiseksi mahdollisesta riskistä tai epäkohdasta, hänellä on vastuu puuttua tilanteeseen, ilmoittaa siitä ja tarvittaessa ryhtyä toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi.

Metsäkulmassa kunnioitetaan myös asukkaiden oikeutta henkilökohtaiseen rauhaan ja yksityiseen tilaan. Asukkaiden huoneisiin ei koskaan mennä sisään koputtamatta tai ilman asukkaan lupaa, ellei kyse ole välittömästi turvallisuutta uhkaavasta tilanteesta. Asukkailla on oikeus päättää omista tavaroistaan, henkilökohtaisesta ympäristöstään ja siitä, ketkä hänen huoneeseensa voivat tulla. Tämä tukee perustuslain 10 §:n mukaista kotirauhan suojaa sekä asukkaiden kokemusta omasta elintilastaan.

Yksityisyyden suojaan kuuluu myös oikeus omaan aikaan ja mahdollisuus vetäytyä rauhaan. Henkilökunta kunnioittaa tätä varmistamalla, ettei asukkaita häiritä tarpeettomasti, ja suunnittelemalla arjen toimintoja siten, että asukkailla on mahdollisuus osallistua tai olla osallistumatta oman vointinsa ja toiveidensa mukaisesti.

Psyykkistä yksityisyyttä tuetaan sillä, että asukkaita ei painosteta jakamaan tietojaan eikä hänen henkilökohtaisia asioitaan käsitellä muiden kuullen. Keskustelut toteutetaan rauhallisissa tiloissa, joissa asukas voi tuntea olonsa turvallisiksi ja arvostetuksi.

Lisäksi kiinnitetään huomiota asukkaan omiin valintoihin ja itsemääräämisoikeuteen. Työntekijät varmistavat, että asukkaiden toiveet ja rajat tulevat kuulluiksi myös silloin, kun asukas tarvitsee tukea ilmaisemaan niitä.

### **Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)**

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

1. Kun huomaat epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, kerro havainnostasi työyhteisössäsi
2. Keskustele aina ensisijaisesti oman esihenkilösi kanssa tilanteesta ja sopikaa, miten asiassa edetään
3. Tee itse tai tehkää yhdessä kirjallinen ilmoitus havaitsemista asukasturvallisuutta olennaisesti vaarantavasta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta kodin esihenkilölle. Ilmoittaja tekee kirjaukset myös asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asukasta sekä Add-laadunhallintajärjestelmään
4. Ilmoituksen saatuaan kodin esihenkilö on yhteydessä aluepäällikköön ja ilmoitukseen johtanutta syytä lähdetään korjaamaan välittömästi omavalvonnallisilla keinoin
5. Kodin esihenkilön on ilmoitettava asiasta myös palvelunjärjestäjälle viivytyksettä, viimeistään 3-5 päivän kuluessa. Palvelunjärjestäjän ja kodin esihenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi, jos omavalvonnalliset menetelmät eivät ole riittäviä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä
6. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena
7. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta
8. Kodin esihenkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä
9. Ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan kodilla vuosittain

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

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

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto ”Whistleblowing”: Jokainen kodin työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Tällaisia väärinkäytöksiä tai rikkomuksia saattavat olla esimerkiksi työntekijän petollinen, epärehellinen, laitton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten

tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

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

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/annalautetta](http://www.attendo.fi/annalautetta)) tai vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Lisäksi henkilökunnalla on oikeus tehdä ilmoitus esimerkiksi johtamiseen tai yksikön toimintaan liittyen nimettömästi. Tällöin ei keskustelua johtajan kanssa tarvitse käydä ennakkoon.

## **Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi**

### **1. Poikkeaman kirjaaminen**

Jokainen työntekijä, joka havaitsee poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan sen mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. IMS mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä sekä tulosteena.

### **2. Poikkeamien käsittely**

Poikkeamat käsitellään kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä. Vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopeaa puuttumista, käsitellään heti ja saatetaan tiedoksi tarvittavalle tasolle.

### **3. Juurisyy ja toimenpiteet**

Poikkeamalle selvitetään juurisyy (mikä aiheutti poikkeaman ja mitkä tekijät vaikuttivat sen syntyyn). Pohditaan ratkaisuja, joilla vastaavan tapahtuman toistuminen voidaan ehkäistä, ja päätetään tarvittavista korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä.

### **4. Kirjaaminen ja vastuut**

Poikkeamien käsittely ja tehdyt toimenpiteet kirjataan kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.

### **5. Seuranta**

Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seurataan kuukausipalaverissa.

### **6. Vakavien poikkeamien jatkotoimet**

Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin.

### **7. Asiakaskohtaiset kirjaukset**

Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.

### **8. Laajempi käsittely ja raportointi**

Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

## **Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi**

- Vakavan poikkeaman tunnistaminen ja kirjaus: Vakava poikkeama voi liittyä muun muassa ihmishenkiä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakava poikkeama havaitaan ja siitä tehdään kirjaus ja tiedotetaan välittömästi kaikille asian vaatimille tahoille: kodin esihenkilö, aluepäällikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin esihenkilö tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille

- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin esihenkilö selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyn ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohtajan ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Laatutiimi seuraa suositusten toimeenpanoa sisäisten auditointien yhteydessä
- Laatutiimi ja aluejohto käyvät läpi vakavat poikkeamat säännöllisissä kokouksissa
- Attendon johtoryhmä käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot vuosittain johdon katselmuksessa

### **Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen**

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

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

Henkilökunnan tiedottaminen

Tiedotus tapahtuu sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä viikko ja kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen Intrassa.

Asukkaiden tiedottaminen

Tiedotus tapahtuu heti tilanteen vaatiessa tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote.

Läheisten tiedottaminen

Läheisille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Yhteistyötahojen tiedottaminen

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Attendo Metsäkulmassa toimimme avoimuuden periaatteella. Olemme matalalla kynnyksellä yhteydessä kaikkiin asianosaisiin, koska haluamme varmistaa, että tieto kulkee nopeasti ja läpinäkyvästi. Tavoitteemme on, että kaikki osapuolet ovat tietoisia asioista mahdollisimman pian, jotta voimme yhdessä turvata asukkaiden hyvinvoinnin ja arjen sujuvuuden.

### **Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

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

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

**Kodillamme on** RAI- toimintakyvyn mittari  
**käytössä**

**Kotimme asiakkaista toimintakyvyn arviointiin on osallistunut** 100%

**Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden** 94%  
**tavoitteen**

Kodissamme käytetään edellä mainittuja RAI-mittareita, jotka ovat Kymenlaakson Hyvinvointialueen vaatimat RAI-mittarit. Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat tarvittaessa MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), paino, GDS, BDI, GAD-7, FRAT (Falls Risk Assessment Tool) lyhyt ja strukturoitu kaatumisriskin arviointimittari ja muita asiakkaalle soveltuvia ja tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

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

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

### Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteutussuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

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

Omaohjaajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan (PATO) tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan PATO-suunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä sekä suunnitelman ja päivittäisen kirjaamisen tulee vastata toisiaan.

## **Asiakkaan kohtelu**

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

## **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Metsäkulman toiminta rakentuu itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja yksilöllisen tuen varaan. Työntekijöiden rooli on mahdollistaa asukkaan omannäköinen arki turvallisesti ja suunnitelmallisesti sekä huomioida tilanteet, joissa itsemääräämisen ja tuen tarve on punnittava yhdessä asukkaan edun näkökulmasta. Näin edistetään toipumista, arjen sujuvuutta ja yhdenvertaista oikeutta normaaliin elämään. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttansa ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asukkaan yksilöllisyyttä. Metsäkulmalla on tavoitteena antaa asukkaille valmiuksia ja taitoja tehdä sellaisia ratkaisuja, jotka tukevat hänen henkilökohtaisen kuntoutumisensa tavoitteita, vahvistavat hänen mielenterveyttään ja edistävät hänen elämänlaatuaan. Tärkeää on keskustella auki myös ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asukas jää ilman tarvitsemaansa kuntoutusta/hoitoa. Tällaisia tilanteita on esimerkiksi asukkaan toive omaan asuntoon muuttamisesta silloin, kun asukkaan voimavarat eivät siihen vielä riitä, syömishäiriötä sairastavan haasteet ruokailutilanteissa tai psyykkisen voinnin lasku silloin, kun ihminen on vaaraksi itselleen tai muille. Arvioimme säännöllisesti asukkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen, vastaako todellinen toimintakyky asukkaan halua ja/tai näkemystä.

Metsäkulmalla toteutetaan toipumista tukevaa ja toimintakykyä edistävää toimintaa, jolloin asukas on voimavarojensa mukainen, aktiivinen toimija. Metsäkulman asukkaat osallistuvat kukin voimavarojensa mukaan aktiivisesti arjen toimintoihin, toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen henkilökohtaisella, mutta myös yhteisötasolla. Osallisuuden tukemiseen kuuluu muun muassa yksikössä toteutettavat viikoittain järjestettävät yhteisökokoukset, joissa keskustellaan asukasyhteisön asioista, toiveista ja tapahtumista. Jokainen asukas voi nostaa keskusteluun haluamiansa aiheita. Yhteisökokoukset toimivat myös tiedotuskanavana yhteisöön liittyvistä aiheista.

Jokaisen asukkaan kohdalla pyritään löytämään hänelle sopiva tapa toimia kodin ulkopuolella. Tämä tarkoittaa erilaisia harrastusmahdollisuuksien, kulttuuritapahtumien, ryhmätoimintojen ja harrastus- tai työmahdollisuuksien kartoittamista. Asukkailla on mahdollisuus tehdä työtoimintaa myös Metsäkulmalla. Metsäkulman työtoiminnan ovat suunnitelleet yksikön Nepsy-valmentajat, ja työtoiminnan tarkoitus on tukea asukkaiden kuntoutumista, lisätä toimintakykyä ja antaa onnistumisen kokemuksia. Lisäksi asukkaita kannustetaan pitämään yhteyttä läheisiin ja näin hoitamaan sosiaalisia suhteitaan. Läheiset ovat aina tervetulleita Metsäkulmalle.

Myös omaohjaaja on tärkeässä roolissa asukkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukemisessa. Omaohjaaja keskustelee oman asukkaansa kanssa suunnitellusti vähintään viikoittain, jolloin asukkaalla on mahdollisuus tuoda esiin ajatuksiaan, toiveitaan tai antaa palautetta. Omaohjaajan tärkein tehtävä on motivoida, kannustaa ja ohjata asukasta muodostamaan omia haaveita, tavoitteita ja löytämään keinoja niiden saavuttamiseksi. Kodin asukkaiden palautteita kerätään päivittäisessä arjessa kohdaten sekä yhteisökokouksissa. Kaksi kertaa vuodessa yksiköstä kerätään asiakastytyväisyyspalaute, samoin läheistyytyväisyyspalaute. Saadun palautteen pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle.

Palvelun toteuttamissuunnitelman tekemiseen osallistuvat tavallisesti asukas ja omaohjaaja, mutta niin halutessaan, asukas voi kutsua myös läheisensä mukaan sen suunnitteluun. Suunnitelma on voimavarakeskeinen ja sen tarkoitus on toimia ”punaisena lankana” asukkaan toipumisen tukemisessa hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaisesti huomioiden. Sen tarkoitus on myös varmistaa asukkaan toipumisen jatkuvuus myös sellaisissa tilanteissa, että esim. omaohjaaja vaihtuisi. Suunnitelmassa huomioidaan asukas kokonaisvaltaisesti. PATO-suunnitelmaan kirjataan asukkaan kanssa vain sellaisia asioita, joihin hän on itse halukas sitoutumaan ja millaisia asioita hän on halukas tavoittelemaan. Kaiken toiminnan tärkeänä tavoitteena Metsäkulmalla on asukkaiden tasavertainen yhteiskunnallinen osallisuus ja oikeus normaaliin elämään.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja toteutetaan päivittäin arjen pienissä asioissa. Tämä näkyy esimerkiksi asukkaan omien mieltymysten huomioimisessa sekä hänen elämänrytmensä ja toimintatapojensa kunnioittamisessa. Yksilölliset toiveet pyritään huomioimaan kaikissa arjen toiminnoissa ja viriketoiminnassa kuntoutuksellinen näkökulma huomioiden. Keskustelujen kautta asukkaan tärkeät tavat ja tottumukset nousevat ohjaajien tietoisuuteen ja sisällytetään osaksi hänen suunnitelmaansa, jotta arki olisi mahdollisimman omannäköistä.

Osallistuminen mielekkääseen tekemiseen on keskeistä asukkaan hyvinvoinnille. Merkityksellinen toiminta tukee itsenäisyyttä, tyydyttää tarpeita, kehittää sosiaalisia vuorovaikutussuhteita ja tuo onnistumisen kokemuksia. Toiminta rakentuu asukkaan kykyjen ja vahvuuksien varaan.

Ruokailutilanteissa huomioidaan asukkaan yksilöllinen ohjauksen tarve. Yhteisruokailu tukee tapakasvatusta ja lisää yhteisöllisyyttä. Metsäkumalla asukkaat ruokailevat ryhmäkotien yhteistiloissa, ja ruokailutilanteisiin on laadittu yhteiset pelisäännöt, jotta ateriointi olisi kaikille positiivinen ja toipumista tukeva kokemus. Tarvittaessa asukas voi ruokailla myös omassa huoneessaan.

Levossa korostuu vuorokausirytmien vakiinnuttaminen, joka on merkittävä tekijä mielenterveytyksessä. Asukas päättää itse, milloin haluaa mennä nukkumaan, ja tarvittaessa häntä tuetaan heräämisessä. Yhteisön viikko-ohjelmaan on sovittu pelisäännöt, kuten hiljaisuuden alkaminen, jotta uni-valverytmi säilyisi.

Liikkumisessa asukasta tuetaan hänen kuntonsa ja toiveidensa mukaisesti. Työntekijät ohjaavat ja kannustavat liikkumaan huomioiden aiemmat liikuntatottumukset, mahdolliset esteet ja apuvälineet. Asukkaat voivat esittää toiveita liikuntalajeista, joita toteutetaan viikoittain viriketoiminnan puitteissa.

Fyysisessä ympäristössä tavoitteena on, että asukas sisustaa oman huoneensa omilla esineillään ja huonekaluillaan. Myös yhteisten tilojen sisustuksessa asukkaat ovat aktiivisesti mukana. Yksityisyyttä kunnioitetaan koputtamalla huoneeseen ja odottamalla kutsua.

Hygienian hoidossa henkilökunta ohjaa ja muistuttaa peseytymisestä huomioiden asukkaan toiveet. Asukas päättää omasta vaatetuksestaan, ja tarvittaessa häntä ohjataan asianmukaiseen pukeutumiseen esimerkiksi muistuttamalla puhtaista vaatteista tai sään mukaisesta pukeutumisesta.

WC-toiminnoissa yksityisyys turvataan sillä, että jokaisella asukkaalla on omassa huoneessaan omat wc- ja suihkutilat.

Ulkoilu- ja viriketoiminnoissa asukkaalla on mahdollisuus ulkoilla vuorokausirytmien mukaisesti. Yöt on rauhoitettu nukkumiseen. Asukas voi osallistua yksikön tapahtumiin ja toimintoihin oman halunsa mukaan. Vierailuaikoja ei ole rajoitettu, mutta vierailijoita pyydetään kunnioittamaan yhteisön viikko-ohjelmaa, kuten hiljaisuuden alkamista.

Lääkehoidossa varmistetaan, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään ja että päätökset tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Henkilökunta kertoo lääkkeiden käytöstä, syistä ja mahdollisista haittavaikutuksista selkeästi ja toistaa tarvittaessa tiedon varmistaen, että asukas ymmärtää sen.

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

Asukkaiden PATO-suunnitelmissa on yksilöllisesti kuvattu, miten asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan. Asukkaan kanssa voidaan tehdä kuntoutumista/toipumista tukevia kirjallisia sopimuksia, mutta huolehdimme aktiivisesti siitä, että asukas ymmärtää sopimusten vapaaehtoisuuden ja mahdollisuuden peruuttaa niitä koskeva suostumus. Sopimuksella ei kuitenkaan koskaan voi sopia asukkaan perusoikeuksien loukkaamisesta.

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

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

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Metsäkulmalla jatkuva asukaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti/puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaalle ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 48%, 29 vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 78%, 9 vastaajaa

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:**

Karoliina Virtala, Toimintayksikön päällikkö, Asumisen palvelut / Erityisryhmien ostopalvelut, puh. 044 223 8973, karoliina.virtala@kymenhva.fi

### **Attendo kodin esihenkilö:**

Carita Vanhala, Palvelukodin johtaja, puh 0444072430, carita.vanhala@attendo.fi

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

Sosiaalihuollon asiat: koko Kymenlaakson hyvinvointialue

Potilasasiat: Haminan, Kotkan, Miehikkälän ja Virolahden terveysasemat, Karhulan ja Haminan sairaalat, laitoskuntoutus Hoiku

Taija Kuokkanen

Sosiaali- ja potilasasiavastaava  
Salpausselänkatu 40 A  
45100 Kouvola  
puh. 040 728 7313

Puhelinajat ma-to 9–12

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 505 3000 [www.kuluttajaneuvonta.fi](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

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

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

### **Omatyöntekijä**

#### **Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**

- Kyllä**
- Ei**

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

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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

Palvelujen toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asukkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, hyvinvointialueen edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Motivaatio toipumiseen lähtee asukkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asukkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa. Asukkaita tuetaan ja kannustetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Teemme yhteistyötä myös muiden toimijoiden ja ammattiryhmien kanssa (mm. terveyspalvelut, Martat, työtoiminta, seurakunta ja paikallinen kulttuuritarjonta). Omaohjaajalla on tärkeä rooli toimintakykyä edistävän, asiakkaan kanssa yhdessä tehtävän henkilökohtaisen viikko-ohjelman suunnittelussa.

Asukkaan psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa on keskeistä, että työntekijä osaa huomioida asukkaan kognitiiviset toiminnot, joita ovat mm. kielelliset toiminnot, ajattelu, ongelmanratkaisu sekä päätöksenteko. Näiden esiintuomisessa käytetään apuna mm. RAI-mittaria. Yhteisöllisyyteen kannustetaan mm. pitämällä säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa asukkaiden omia mielipiteitä halutaan kuulla epäkohtien parantamiseksi ja mielekkään tekemisen löytämiseksi. Kaikessa arjen toiminnassamme tähdätään asukkaan yksilölliseen hoivaan ja osallistamiseen kuntouttavalla ja toipumisorientaatio lähtöisellä työotteella sekä asukkaan kuulemiseen häntä koskevissa asioissa.

Kodin toimintaa ohjaavat viikko-ohjelmat, joita päivitetään viikoittain. Viikko-ohjelmassa huomioimme normaaliin kalenterikiertoon liittyvät tapahtumat ja juhlapäivät (esim. joulukuun, pääsiäinen jne.), asukkaiden järjestämät ryhmät vertaisena esimerkiksi jumpparyhmä, peliryhmä, asukkaille sovitut virikkeelliset ryhmät, sekä kuntoutusta tukevat ryhmät, esimerkiksi nepsy-ryhmät ja maalausryhmä ja muut omatoimisuutta tukevat ryhmät kuten ruuan valmistusryhmät.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelmat on nähtävillä jokaisen ryhmäkodin seinällä. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Metsäkulmalla on virikevastaavat, jotka ideoivat toimintaa. Asukkaiden kanssa pyritään osallistumaan alueen kulttuuri- urheilutoimintaan mahdollisuuksien mukaan. Useimmilla asukkaista on Kaiku-kortit, joiden avulla he pääsevät ilmaiseksi moniin liikunta- ja kulttuuritapahtumiin. Ohjaajia kannustetaan omaohjattavien kanssa käymään asukkaille mielekkäissä tapahtumissa ja sitä varten Metsäkulmalla on henkilökunnan Kaiku-kortti. Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asiakkaiden toiveet sekä kuntoisuus.

Metsäkulmalle järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa läheisten päivä ja asukkaiden kanssa tehdään erilaisia retkiä ja tutustumiskäyntejä. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asiakkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-

/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asiakkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

## **Ravitsemus**

Kotimme keittiö on ns. satelliittikeittiö, johon ruuat tulevat keskuskeittiöltä kylminä ja keittiön henkilökunta tai iltaiho ohjaajat lämmittävät ruuat aterioille. Metsäkulmalla ateria-ajat ovat: Aamiainen klo 7:30-9 , Lounas klo 11:30 , Päiväkahvi klo 14:30 , Päivällinen klo 16:30 ja Iltapala noin klo 19-20. Lisäksi on mahdollisuus myöhäisiltapalaan. Asukkaat syövät omissa ryhmäkodeissaan.

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajkojen välillä asiakkailamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillemme, ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

## **Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:**

12.1.2026

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

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

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

## **Hygieniäkäytännöt**

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniäkäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit. Yksikössä on kaksi hygieniavastaavaa, jotka osallistuvat hyvinvointialueen hygieniakoulutuksiin ja välittävät tietoa koko henkilökunnalle.

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

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 14.1.2026**

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

Kodillamme on nimetty hygieniayhdyshenkilöt, jotka huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat Kymenlaakson hva:n hygienihoitajien järjestämiin koulutuksiin ja väittävät henkilökunnalle tietoa ohjeistuksista ja muusta yhteistyöstä alueen hygienihoitajan kanssa.

**Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:**

Asukashuoneiden siivouksesta vastaavat asukkaat itse ja yksikön siistijä. Myös muu henkilökunta vastaa yleisestä siisteydestä. Metsäkulmalla on asukkaiden kanssa sovittu siivouspäivät, jolloin heitä ohjataan siivouksessa heidän omien voimavarojensa mukaisesti. Siistijä ohjaa ja tarvittaessa avustaa huoneen siistimisestä.

**Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:**

Yhteisten tilojen siisteydestä vastaa siistijä puhtauspalvelusuunnitelman mukaisesti. Asukkaat tekevät yksikössä kotitaloustöitä työosuustoimintana, jolloin ohjaaja ohjaa heidän työtoimintaansa, esimerkiksi ryhmäkodin keittiövuoroja. Kokonaisvastuu on kuitenkin siistijällä. Yleisestä siisteydestä vastaa erityisesti iltaisin ja viikonloppuisin koko henkilökunta.

**Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:**

Kodilla asukkaat pesevät omia vaatteitaan ja tarvittaessa henkilökunta avustaa tai pesee puolesta, jos asukkaan oma toimintakyky ei riitä edes avustamiseen. Osa lakanapyykistä lähtee pesulaan.

Kotimme siivouksesta huolehtii Attendon-kodin oma siistijä. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

**Infektioiden torjunta**

**Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Hygieniayhdyshenkilöt Metsäkulmalla: Elli Silvennoinen, Kätlin Purhonen ja Venla Halme , yksikön numero: 044 7800 745

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

Avainasemassa ovat:

- työntekijän henkilökohtainen hygienia
- siistit ja asianmukaiset työvaatteet
- tavanomaiset varotoimet
- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa

- asiakkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen
- käsihygienia: käsien pesu ja desinfektio
- suojainten oikea käyttö
- suojakäsineiden käyttö
- aseptiset työtavat
- veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
- yskimishygienia
- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygienia

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

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

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

### **Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa kotimme lääkäri. Lääkäri (psykiatri sekä yleislääkäri) käy yksikössämme kerran kuukaudessa ja puhelinkierro on viikoittain. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Päivystyksellinen sairaanhoito toteutetaan Kymenlaakson keskussairaalassa. Asukkaalle tulostetaan mukaan sh- lähete asiakastietojärjestelmästä. Lääkelistan sairaala näkee LifeCare potilastietojärjestelmästä, josta lääkelistaa pidetään ajan tasalla, sekä julkisen terveydenhuollon, että Metsäkulman lääkäreiden toimesta.

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työhje, joka löytyy kodin Intrasta. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

### **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

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

Yksikön henkilöstö seuraa asukkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Tarvittavat seuranta- ja tutkimukset hoidetaan säännöllisesti (mm. paino, verenpaine, verensokeri, kontrolliverikokeet jne.) Koko henkilöstö reagoi herkästi asukkaiden voinnin muutoksiin. Asukkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja henkilökunnan tulee toimia viipymättä hoitoa vaativissa tilanteissa. Myös palvelujen toteuttamissuunnitelmaan nostetaan esimerkiksi toimintakykyyn ja ruokahuoltoon vaikuttavat asiat.

### **Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:**

Asukkaidemme sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitajat Nina Ulmanen ja Elli Silvennoinen.

## **Lääkehoitosuunnitelma**

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

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

**Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:** Lääkehoituhuoneessa ja Intra järjestelmässä

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 14.10.2025

## **Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Kodin sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon kokonaisuudesta. Vuorossa olevat lääkehoitoluvan omaavat ohjaajat toteuttavat lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkäri psykiatri Liis Iiskola vastaa yksikön psykiatrisesta lääkehoidosta ja lääkäri Niko Metsämuuronen somaattisten lääkkeiden lääkehoidosta.

Lääkeluvallinen ohjaaja (vuoron lääkevastaava) tai sairaanhoitaja vastaavat siitä, että asukkaiden annospussit ja muut lääkkeet ovat jaettuna. Sairaanhoitaja huolehtii lääketilauksista hyvissä ajoin, ennen lääkkeen loppumista. Sairaanhoitajat ja ohjaajat vievät asukkaitten lääkehoitoon ja vointiin liittyviä huomioita lääkärin tietoon päivittäiskirjausten sekä lääkärikiertojen kautta.

Lääkemutokset toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti tekemällä kirjaukset asiakastietojärjestelmään lääkelehdelle sekä päivittäisseurantaan. Lääkemutokset kirjaa tiedon vastaanottava lääkeluvan omaava ohjaaja. Samaisen ohjaajan vastuullaan on lääkemutoksesta tiedottaminen yhteistyöapteekkiin, asiakkaalle sekä asiakkaan halutessa hänen omaisilleen.

Mahdollisten asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien laatimisesta vastaa sairaanhoitajat ja palvelutalon johtaja.

Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkäri Salla Kähärä, Karhulan terveysasema, allekirjoittaa yksikön työntekijöiden lääkeluvat ja lääkehoitosuunnitelman.

## **Rajattu lääkevarasto**

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

## **Monialainen yhteistyö**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa erilaisilla yhteydenpidon tavoilla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan

siirryessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

**Attendo-kodin työntekijä** vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-kodin asiakasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää, on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti, tuntee 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.

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.

Attendo Metsäkulmassa asukasturvallisuutta seurataan osana asukkaan päivittäistä elämää. Riskienarviointi on tehty 27.1.2026, ja keskeisiksi asukasturvallisuuteen liittyviksi riskeiksi tunnistettiin lääkehoitoon- ja huoltoon, uhka- ja väkivalta sekä kaatumisiin liittyvät riskit. Riskien on arvioitu olevan hallinnassa. Näistä tehty 30.1.2026 kehittämissuunnitelma mikä on osana omavalvontasuunnitelmaa (kohta 9).

Lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat erityisesti lääkelistojen ajantasaisuus. Listojen ajantasaisuudessa on ajoittain puutteita. Näitä hallitaan noudattamalla yksikön lääkehoitosuunnitelmaa, varmistamalla henkilöstön

osaaminen sekä huolehtimalla säännöllisestä seurannasta ja dokumentoinnista.

Kaatumisriskiä hallitaan arvioimalla asukkaiden toimintakykyä yksilöllisesti, huolehtimalla turvallisesta ympäristöstä sekä käyttämällä tarkoituksenmukaisia apuvälineitä. Henkilöstön jatkuva havainnointi ja ennakoiva toiminta tukevat asukkaiden turvallista arkea.

Metsäkulmalla uhka- ja väkivaltariskien hallinta perustuu ennakointiin, turvallisiin toimintamalleihin ja koko työyhteisön yhteiseen vastuuseen. Työyhteisö yhteistyössä työterveyshuollon kanssa tunnistaa ja arvioi väkivallan uhkia systemaattisesti, huolehtii turvallisesta työympäristöstä, perehdytyksestä, koulutuksesta sekä asianmukaisista turvajärjestelyistä. Työntekijät noudattavat ohjeita, havainnoivat ympäristöä ja toimivat ennakoivasti uhkatilanteiden ehkäisemiseksi. Metsäkulmalla korostetaan rauhallista vuorovaikutusta, tiimityötä ja sitä, ettei uhkaavissa tilanteissa toimita yksin. Jokainen väkivalta- tai uhkatilanne käsitellään huolellisesti, raportoidaan viipymättä ja puretaan yhdessä, jotta työntekijöiden hyvinvointi, työkyky ja asukkaiden turvallinen arki voidaan turvata ja toimintaa kehittää jatkuvasti.

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Lisäksi meillä on säännölliset turvallisuuskoulutukset, kuten uhka- ja vaaratilannekoulutuksia. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

Metsäkulman työsuojeluvastuu on Hanna Mäkelä, hanna.makela@attendo.fi

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain 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.

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	29.08.2025
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	27.6.2025
<b>Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:</b>	19.9.2024
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	19.09.2024

## Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

Kotimme esihenkilön tehtävien organisointi on järjestetty siten, että lähihenkilötyöhön jää aikaa riittävästi, sillä hänelle on määritetty työajasta tietty prosenttiosuus lähiesihenkilötyön tekemiseen. Varmistamme hänen tehtävien organisoinnin järkevällä työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osaajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

### Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana kotimme toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden

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

Työskentelyn asianmukaisuutta ja henkilöstön osaamista arvioidaan muun muassa asiakastyön laadun, kirjaamisen, ohjeiden noudattamisen sekä ammatillisen toiminnan perusteella. Mahdollisiin havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä ja rakentavasti.

Työntekijöiden osaamista ylläpidetään ja kehitetään säännöllisillä koulutuksilla, yhteisillä palavereilla sekä Attendolle yhteisten ohjeiden ja toimintamallien avulla. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkelupakäytännön mukaisesti, ja muut pakolliset koulutukset ja osaamisvaatimukset pidetään ajan tasalla. Kehityskeskustelut käydään säännöllisesti, ja niissä arvioidaan työntekijän osaamista, työssä suoriutumista sekä mahdollisia koulutus- ja tuen tarpeita. Lisäksi työyhteisössä kannustetaan avoimeen keskusteluun, palautteen antamiseen ja ammatilliseen kehittymiseen.

Työntekijöillä on velvollisuus ylläpitää omaa osaamistaan.

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle. Arkisin tiiminvetäjä varmistaa akuuttitarpeen sijaisuuksille ja ajan, jolloin sijaisuudelle on tarve.

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

### **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

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

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

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

### **Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus**

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

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

jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkehoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

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

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

### **Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen**

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville. Attendolla on käytössä eritasoisia tukimuotoja: WordDive-sovellus, jossa työntekijä voi mobiilisti oppia kieltä ja esihenkilö seurata työntekijän oppimista, Lisäksi meillä on käytössä kielitesti, jos työntekijän kielitaito on A2-tasoa heikompi tai hän on arka kommunikoidaan suomeksi. Testi arvioi sanastonhallintaa ja kuullun ymmärtämistä. Jos testissä tulokset ovat heikkoja, työntekijä ilmoitetaan Suomi sujuvaksi -koulutukseen. Koulutus alkaa kuukausittain ja kestää 10 viikkoa verkkoalustalla. Koulutuksen päätteeksi järjestetään A2-taitotasotestaus. Mielenterveystyössä on erittäin tärkeää, että koko henkilökunta pystyy kommunikoidaan asiakkaiden kanssa sujuvasti.



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

**Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat**

**Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 7.10.2025**

**Työsuojeluviranomaisen tarkastus 12.10.2017**

**Työpaikkaselvitys 17.12.2021**

**Tilojen käyttöönottotarkastus**

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

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

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

## Tilojen käytön periaatteet

Kotimme toimii kaksikerroksisessa rakennuksessa, jossa asukastilat ovat alakerroksessa. Kodissamme on yhteensä 40 asiakashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 18m<sup>2</sup>. Kaikilla asiakkaillamme on omat esteettömät huoneet, jonka sisustuksesta ja viihtyisyydestä he vastaavat itse. Kaikissa huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Kodillamme on neljä ryhmäkotia. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Ryhmäkodeissa on oma terassi. Kodillamme on yhteinen sauna ja pesuhuone sekä pyykkitila. Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Asiakkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Pääsääntöisesti asiakas asuu huoneessaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat. Toimintakyvyn muutoksissa mietitään mahdollisia huonejärjestelyjen muutoksia huomioiden kotimme ryhmäkotien asiakasprofiili.

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

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.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää hyvä valaistus. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on pöytiä, tuoleja ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kotimme sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, jolloin lähettyvillä on puistoalueita ja kaupunkiympäristöä.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö Coor Oy

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)

## Teknologiset ratkaisut

### Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovi pidetään aina lukittuna työ- ja asiakasturvallisuuden vuoksi. Ulko-ovessa on numerokoodilukitus. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta ja kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet.

### Asiakkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimia) olevat teknologiset ratkaisut

Asiakkailla, jotka tarvitsevat apua esim. liikkumiseen tai ovat voinniltaan heikompi kuntoisia, on käytössä Everon- hälytysrannekkeet. Myös henkilökunnalla on työvuorossa ollessaan Everon- hälytyspainike, jolla voi hälyttää lisäapua. Henkilökunnan kansliassa on Everon- kansio, josta löytyvät yhteystiedot järjestelmän toimittajasta.

Everon hälytysjärjestelmän vastuuhenkilöiden vastuulla on testata kuukausittain laitteiston toimivuus ja opastaa muita laitteiden käytössä. 5/2021 on päivitetty hälytysjärjestelmän tukiasemat toimivuuden varmistamiseksi.

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

Everon laitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Everon Oy, support@everon.fi. Vaihe: klo 8-16 +358 20 792 0702

Palvelukodilla Everon vastaavat Timo Metsälä ja Hanna Mäkelä.

## **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 lääkitseviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa.

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveysthuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Kodissamme on määritelty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö.

## **Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset**

Vaaratilanteet raportoimme IMS-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 lääkitseviksi 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.

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

Metsäkulman ohjaaja Timo Metsälä timo.metsala@attendo.fi

## **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

## **Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:**

- Koulutustilaisuudet: Järjestämme säännöllisiä koulutustilaisuuksia, joissa henkilöstö saa ohjeistusta ja käytännön harjoitusta teknologian käytöstä.

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

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

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

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

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

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään mahdollisuuksien mukaan heti, asukkaan kanssa, mutta viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

## Asiakastietojen käsittely

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Palvelukodin esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Palvelukodin työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiilin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 11.11.2025.

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

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

## Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä, jotka voivat aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

**Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

- Kyllä**
- Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2026

#### 1. Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVIOINTI
TAVOITE	Asukkaat saavat yhteistä aikaa omaohjaajan kanssa. Omaohjaajahetket toteutuvat laadukkaasti 1x viikko.	Läheiset kokevat olevansa mukana asukkaan kuntoutumisessa. Matalan kynnyksen yhteydenpidon lisääminen.	Avoin palautekulttuuri tulisi osaksi kodin arkea työntekijöiden välillä.
TOIMENPITEET	Ohjaajat kalenteroivat omaohjaajahetket yhteiseen kalenteriin. Näin kaikki muutkin ohjaajat huomioivat tämän. Omaohjaajahetket näkyvät myös kuukausikoosteissa päivittäiskirjausten lisäksi.	Pyydetään mukaan kodin arkisiin askareisiin, esimerkiksi elokuvailta, lettujen paisto. Omaohjaajat pyytävät läheistä mukaan asukashetkiin, esimerkiksi puistoon tai kahville. Ollaan yhteydessä matalalla kynnyksellä.	Huomioidaan työkaverit ja annetaan palautetta. Opetellaan palautekulttuuria kuukausipalavereissa, keskustellaan edellisten viikkojen onnistumisista. Annetaan rohkeasti myös rakentavaa palautetta.
AIKATAULU	Vuosi 2026, arvioidaan kuukausipalavereissa ja tarvittaessa.	Vuosi 2026, arvioidaan kuukausipalavereissa ja tarvittaessa.	Vuosi 2026, arvioidaan kuukausipalavereissa ja tarvittaessa.
VASTUUTUS	Koko henkilöstö.	Koko henkilöstö.	Koko henkilöstö.
VÄLIARVIOINTI			

LOPPUARVIOINTI			
----------------	--	--	--

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

### Asiakasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	Lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat erityisesti lääkelistojen ajantasaisuus. Listojen ajantasaisuudessa on ajoittain puutteita.	Kaatuminen. Kodilla on tällä hetkellä useampi asukas joilla on kaatumisriski kohonnut.	Uhka- ja väkivalta. Ei jatkuvaa, mutta olemassa.
<b>T</b>	2	2	2
<b>S</b>	2	1	2
<b>R</b>	3	2	2
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	Näitä hallitaan noudattamalla yksikön lääkehoitosuunnitelmaa, varmistamalla henkilöstön osaaminen sekä huolehtimalla säännöllisestä seurannasta ja dokumentoinnista. Hilkan lääkelistat tarkastetaan ja tehdään muutos aina kahden ohjaajan toimesta, heti kun lääkemuutos on lääkärin toimesta tehty.	Hallitaan arvioimalla asukkaiden toimintakykyä yksilöllisesti, huolehtimalla turvallisesta ympäristöstä sekä käyttämällä tarkoituksenmukaisia apuvälineitä. Henkilöstön jatkuva havainnointi ja ennakoiva toiminta tukevat asukkaiden turvallista arkea. Hyödynnetään koulutuksia ja erilaisia mittareita. Esimerkiksi FRAT ja IKINÄ- mittareita.	Hallinta perustuu ennakointiin, turvallisiin toimintamalleihin. Työyhteisö yhteistyössä työterveyshuollon kanssa tunnistaa ja arvioi väkivallan uhkia systemaattisesti, huolehtii turvallisesta työympäristöstä, perehdytyksestä, koulutuksesta sekä asianmukaisista turvajärjestelyistä. Työntekijät noudattavat ohjeita, havainnoivat ympäristöä ja toimivat ennakoivasti uhkatilanteiden ehkäisemiseksi. Metsäkulmalla korostetaan rauhallista vuorovaikutusta,

			tiimityötä ja sitä, ettei uhkaavissa tilanteissa toimita yksin.
<b>Aikataulu</b>	Vuosi 2026, arvioidaan kuukausipalavereissa ja tarvittaessa.	Vuosi 2026, arvioidaan kuukausipalavereissa ja tarvittaessa.	Vuosi 2026, arvioidaan kuukausipalavereissa ja tarvittaessa.
<b>Vastuhenkilö</b>	Lääkevastuuvuorolaisen on oltava tietoinen lääkemuuoksista. Lääkeluvalliset työntekijät.	Koko henkilöstö.	Koko henkilöstö.
<b>VÄLIARVIOINTI</b>			
<b>LOPPUARVIOINTI</b>			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	Liukastuminen. Ajoittain piha liukas. Esimerkiksi hiekka painunut jääpinnan alle. Takaovelle menevät rappuset hetkittäin liukkaat/jäätäneessä lumessa.	Uhka ja väkivalta. Tällä hetkellä ei aktiivista väkivallan uhkaa kodilla.	Sisäpihalla valaistus heikko. Työturvallisuuden vuoksi olisi tärkeää, että piha olisi kunnolla valaistu yöaikaan. Ei nähdä mahdollisia ulkopuolisia liikkujia.
<b>T</b>	2	2	2
<b>S</b>	2	3	2
<b>R</b>	3	3	2
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	Asiasta keskusteltu huoltoyhtiö Coorin kanssa. He lupasivat huolehtia näistä tarkemmin. Muistetaan laittaa ulkokengät jalkaan esimerkiksi roskia viedessä ja postia hakiessa.	Jokaisen työntekijän on tiedostettava olemassa oleva riski. Henkilökunta on tutustunut menettelyohjeeseen; toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely. Työntekijät toimivat menettelyohjeen mukaisesti. Tämä on käyty läpi viikkopalaverissa 4.2.2026. Lisäksi käytiin läpi vuoden 2025 väkivalta ja uhkapaikkeamat (5kpl).	Asia tuotu esille niin huoltoyhtiö Coorille kuin kiinteistön omistajalle. Otetaan tarpeen mukaan uudestaan esille. Tarvittaessa terassien valot päälle.

		Tätä riskiä arvioidaan vähintään kolme kertaa vuodessa sekä lisäksi menettelyohjetta kerrataan. Lisäksi kodilla on työhje aggressiivisen asukkaan kohtaamisesta. Tämä käydään läpi viikkopalaverissa viikolla 7. Perehdytyksen yhteydessä olevan turvallisuuskävelyyn sisällytetään menettelyohje; toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely. Uhka ja väkivaltakoulutus Kiltian toimesta 4.3.2026. Käytetään joka vuorossa turvarannekkeita ja huomioidaan hälytykset välittömästi niiden tultua.	
<b>Aikataulu</b>	Talvikausi 2026, arvioidaan kuukausipalavereissa ja tarvittaessa.	Vuosi 2026, arvioidaan kuukausipalavereissa ja tarvittaessa.	Arvioidaan tilannetta jatkuvasti, viimeistään 31.3.2026.
<b>Vastuuhenkilö</b>	Koko henkilöstö.	Koko henkilöstö.	Koko henkilöstö.
<b>VÄLIARVIOINTI</b>			Sisäpihan valaistus vaihdettu valaisinremontin aikana 3 /2026.
<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- 2026	Q2-
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Sisäinen auditointi</b>			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki kunnossa, %</li> <li>• Kehityskohde, %</li> <li>• Poikkeama, %</li> </ul>			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		Aineistossa on yhteensä 12 lääkepoikkeamaa, ja ne jakautuvat: Lääkelistan virhe tai päivittämättömyys: 2 kpl Lukitsematomat lääkesäilytystilat: 1 kpl Dosettiin liittyvät virheet (kiinnitys, jakovirheet, puuttuvat lääkkeet): 5 kpl Väärä lääke annettu: 1 kpl Asukkaan oma lääkkeen piilottaminen / ottamatta jättäminen: 1 kpl Lääke jäänyt antamatta: 3 kpl Lääkepoikkeamien tarkastelu nosti esiin kehittämiskohteita, jotka liittyvät ennen kaikkea lääkehoitoprosessin kokonaisvaltaiseen huolellisuuteen ja yhdenmukaisuuteen. Poikkeamien taustalla korostuivat sekä inhimilliset erehdykset	

että tilanteet, joissa ohjeistuksia ei ollut noudatettu johdonmukaisesti. Erityisesti lääkelistojen ajantasaisuus nousi keskeiseksi kehittämisalueeksi: listojen tarkistus oli puutteellista, mikä altisti virheelliselle lääkkeenjaolle. Myös lääkkeenjaon työrauha osoittautui merkittäväksi, sillä häiriöt ja keskeytykset olivat johtaneet jopa väärän lääkkeen antamiseen. Lisäksi dosettien jakoprosessi kaipasi vahvistamista, sillä puuttuvia lääkannoksia ja teknisiä ongelmia ilmeni useissa tilanteissa. Kokonaisuutena poikkeamat osoittivat, että lääkehoidon turvallisuus rakentuu pienistä, mutta kriittisistä rutiineista: tarkistamisesta, kuitaamisesta, työrauhan varmistamisesta ja ohjeiden noudattamisesta. Näihin kohdistuivat myös korjaavat toimenpiteet. Lääkelistoihin liittyviä käytäntöjä selkeytettiin ja niiden tarkastamiseen päätettiin laatia yhtenäinen työohje. Lääkkeenjaon työrauhaa parannettiin välittömällä järjestelyillä, ja henkilöstölle muistutettiin häiriöttömän tilan tärkeydestä. Dosettien kunnon ja oikein tehdyn jaon varmistamista tehostettiin ottamalla käyttöön systemaattiset tarkistukset jokaisen jaon yhteydessä. Lisäksi kuitaus- ja tarkistuslistojen käyttöä vahvistettiin määräaikaisesti, jotta varmistetaan lääkkeiden oikea-aikainen ja kattava jakaminen. Turvallisuuskäytännöt nousivat esille myös

		lääkesäilytyksen osalta, ja lukittavien kaappien käyttöön kiinnitettiin erityistä huomiota. Yksittäisissä tapauksissa käynnistettiin myös asukaskohtaisia toimenpiteitä, kuten voinnin seuranta tai psyykkisen tuen arviointia.	
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>	100	

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
<b>Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	<b>50</b>	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
<b>Sisäinen auditointi</b>			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki kunnossa, %</li> <li>• Kehityskohde, %</li> <li>• Poikkeama, %</li> </ul>			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>			
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>		

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

**Paikka ja päiväys**

Kotka 9.2.2026

**Allekirjoitus**

Carita Vanhala

**Muutosloki**

<b>Päivämäärä</b>	<b>Versio</b>	<b>Päivittäjä</b>	<b>Keskeiset muutokset</b>
2.4.2026		Carita Vanhala	Q1 omavalvonta seuranta tehty.