

Attendo

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Soma Oy

Y-tunnus 2825205-8

Yhteystiedot

Hyvinvointialue Vantaan- ja Keravan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Vantaa

Attendo-koti

Nimi Attendo Norppatorppa

Katuosoite Norppatie 14 A

Postinumero 01480

Postitoimipaikka Vantaa

Esihenkilö Sari Tarvainen

Puhelin 041-3183425

Sähköposti sari.tarvainen@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen pitkä- ja lyhytaikainen asumispalvelu, kehitysvammaiset lapset ja nuoret, 6

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

24.6.2025

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Hygieniä- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Apuvälineet: Respecta
- Kiinteistöhuolto: Man In Van
- Moniammatillinen asiantuntijatiimi (IMO-lausunnot) : Kotilääkärit Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

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

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Kotimme omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään kotimme johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Kotimme johtaja johtaa ja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omavalvontasuunnitelman laadintaan. Myös asukkailla ja läheisillä on mahdollisuus vaikuttaa kodin omavalvontasuunnitelman sisältöön muun muassa tyytyväisyyskyselyiden ja antamiensa palautteiden avulla.

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

Sari Tarvainen, 041-3183425, sari.tarvainen@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Kotimme ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla internetsivuilla ja tulostettuun versioon voi tutustua yksikössämme.

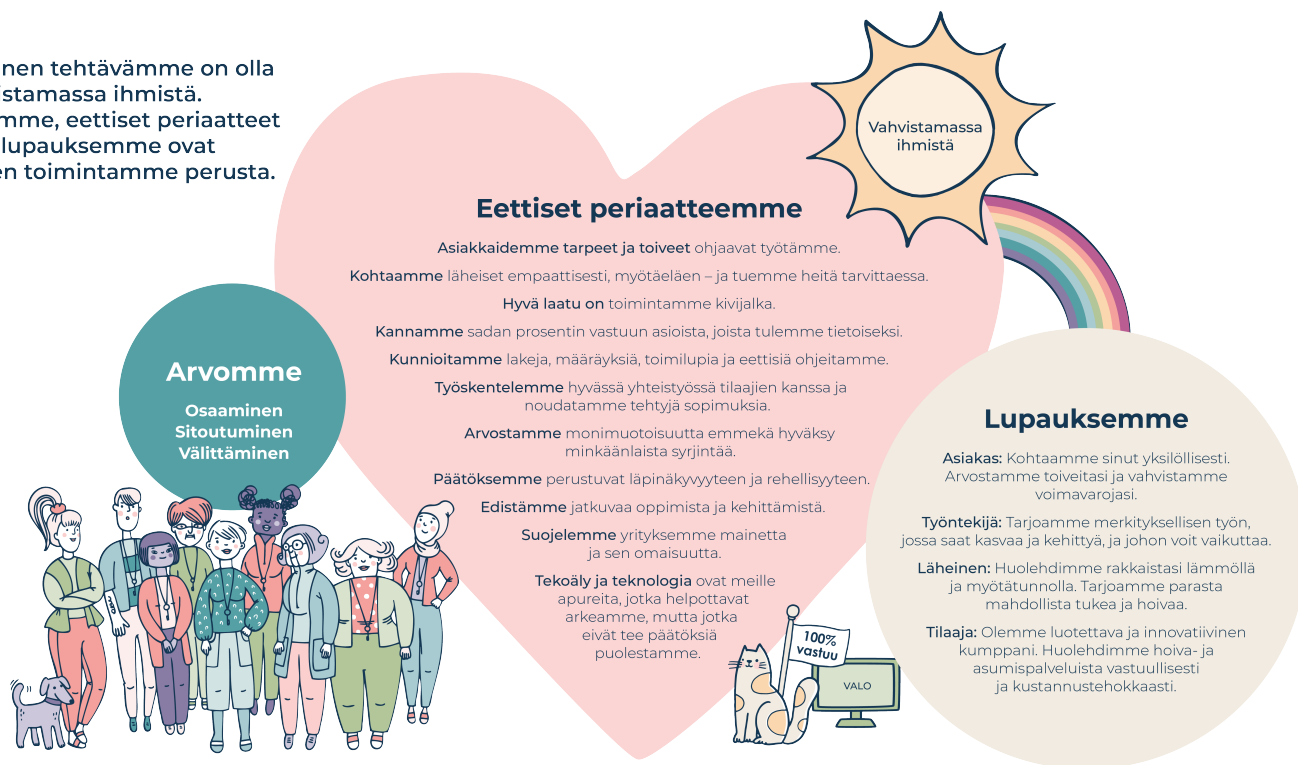
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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
- Kehitysvammalaki
- Vammaispalvelulaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- YK:n vammaissopimus
- Terveystieteiden laki

Toimintamme perustuu itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun, jossa toiminnan keskiössä on asukas. Meille on tärkeää, että jokainen asukas saa elää mahdollisimman omannäköistä elämää. Tuemme asukkaiden itsemääräämisoikeutta huomioimalla heidän toiveitaan ja antamalla mahdollisuuden valita esimerkiksi päivärytmiä, tekemistä, ruokaa ja vapaa-ajan toimintaa koskeissa asioissa. Henkilökunta tukee päätöksenteossa ja auttaa asukkaita ilmaisemaan omia mielipiteitään. Asukkaalla on oikeus tehdä omia valintojaan myös silloin, kun valinta ei välttämättä ole hänen kannaltaan paras tai edullisin. Henkilöstön tehtävä on tukea, ohjata ja tarjota tietoa, mutta kunnioittaa asukkaan päätöksiä niin pitkälle kuin se on turvallista ja lain mukaista.

Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu tarkoittaa sitä, että asukkaan oma elämä, toiveet ja tavoitteet ovat kaiken toiminnan lähtökohta. Suunnittelu tehdään yhdessä asukkaan kanssa hänen omilla ehdoillaan, ja hän saa tukea oman näköisen arjen rakentamiseen. Asukas ilmaisee, mitä hän haluaa tehdä, oppia ja kokea, ja ohjaajat auttavat löytämään keinoja näiden asioiden toteuttamiseen. Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu vahvistaa asukkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta elää omannäköistä elämää.

Toiminta-ajatuksemme

Kodissamme tuotetaan sekä lyhytaikaista että pitkäaikaista asumispalvelua kehitysvammaisille ja muille erityistarpeita omaaville lapsille ja nuorille.

Kaikille Norppatorpan asukkailla on tehty EHO päätös sosiaalityöntekijän toimesta, eli palvelut on myönnetty hänelle kehitysvammalain perusteella. Asiakkaiden palvelun ostajana toimii hyvinvointialueet, jotka määrittävät asiakkaan palvelun tarpeen, esim. omaishoidon vapaiden ajaksi tarjottava kodin ulkopuolella oleva asumispalvelu.

Asukkaiden ja asiakkaiden elämäntilanteet ja tuen tarpeet ovat yksilöllisiä ja voivat muuttua ajan myötä. Tuemme asukasta elämään itselleen merkityksellistä elämää omien voimavarojensa ja toiveidensa

mukaisesti. Yhteisöllisyys näkyy arjen yhdessäolona, jossa asukkaat osallistuvat asukaspalaverihin, retkille, yhteisiin hetkiin ja erilaisiin arjen tekemisiin. Yhteiset toiminnot, kuten askartelu, pelailu ja yhdessä ulkoilu, vahvistavat yhteishenkeä ja luovat turvallisen, kodinomaisen ilmapiirin. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus olla mukana omien toiveidensa ja voimavarojensa mukaisesti.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet



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

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

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

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

Norppatorpassa henkilökunta perehtyy huolella uusiin asukkaisiin. Hoiva ja huolenpito suunnitellaan ja toteutetaan asukkaiden tarpeista ja toiveista lähtien. Teemme tiivistä yhteistyötä vanhempien kanssa ja päivitämme jatkuvasti tietojamme. Henkilöstö on ammattitaitoista ja huolehtii osaamisen ylläpitämisestä esim. osallistumalla säännöllisesti koulutuksiin. Norppatorpan henkilökunnalle on tärkeää, että lapset kokevat olonsa turvalliseksi ja viihtyvät Norppatorpassa.

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

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

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita v. xx ai-kana x-määrä. Keskusteluissa olemme nostaneet mm. näitä asioita (listaa tähän esim. asukasko-kousten säännöllinen pitäminen, läheisten kanssa yhteydenpidon vahvistaminen tms.)

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kotimme toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja

raportoimiseksi. Asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitusten yhteydessä huomioimme myös kodin edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjauksen ja päätökset.

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 04.09.2025

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

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Henkilöstön äkilliset sairastumiset aiheuttavat pienessä yksikössä riskejä toiminnalle. Riskit tunnistetaan ja niihin on varauduttu ohjeistamalla, miten toimitaan sairastuessa ja antamalla henkilöstölle riittävät valtuudet ja toimintaohjeet sijaisten hankintaan. Riskiä pyritään ennaltaehkäisemään myös riittävän suurella keikkalaisten ryhmällä.

Vaara- ja uhkatilanteisiin on laadittu toimintaohje turvallisuussuunnitelmassa. Toimintaohjeita kerrataan vuosittain.

Puutteellinen perehdytys saattaa aiheuttaa riskejä. Perehdytykseen on laadittu runsaasti materiaalia ja sitä pidetään kaikkien saatavilla. Uudet sijaiset ja työntekijät tekevät ensin perehdytysvuoroja, jolloin heidät perehdytetään erilaisten tilanteiden varalle.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoidon riskit on tunnistettu ja niihin liittyvät toimintamallit kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan myös vastuuhenkilöt ja henkilöstön osaamisen ylläpitämisen ja varmistamisen toimintatavat.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Henkilötietoja käsitellään aina huolella. Henkilöstö käy vuosittain GDPR-koulutuksen. Henkilökunta on perehdytetty vaitiolovelvollisuuteen. Asiakastietojen käsittelyyn liittyviin järjestelmiin on henkilökohtaiset tunnukset ja oikeudet on rajattu tehtäväkohtaisten tarpeiden mukaisiksi. Kirjalliset asiakastiedot säilytetään lukitussa kaapissa ja toimitetaan asiakkuuden päätyttyä hyvinvointialueen arkistoon. Henkilötietoja sisältävät roskat laitetaan tietosuoja-jäteastiaan.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Norppatorpassa tuotetaan lyhytaikaisen asumisen palvelua. Tällöin asiakasmäärät vaihtelevat päivittäin. Henkilöstö mitoitetaan tehdään kuudeksi viikoksi kerrallaan työvuorolistojen suunnittelun yhteydessä. Asiakkaiden tilanteet saattavat muuttua nopeasti ja viikkoja aiemmin suunniteltu mitoitus saattaa muuttua. Samoin riskejä syntyy henkilöstön äkillisten sairastumisten vuoksi, sillä henkilökuntaa on vuoroissa vain 1-3 kerrallaan. Nämä tilanteet tiedostetaan ja niihin varaudutaan pitämällä yllä riittävän isoa määrää perehdytettyjä tuntityöntekijöitä listoilla. Muuttuviin tilanteisiin varaudutaan myös tekemällä tiivistä yhteistyötä vanhempien kanssa, jotta ehdimme tarvittaessa reagoida lisäresurssin tarpeeseen mahdollisimman ajoissa. Asiakastilanne tarkistetaan vähintään viikoittain ja tarvittaessa muutoksia resurssointiin tehdään päivittäin.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Norppatorpan tilat ovat esteettömät. Asukashuoneiden mattoja otetaan pois tarpeen mukaan, esimerkiksi jos huonetta käyttää asiakas, jonka hoidossa käytetään nostolaitetta. Tiloissa tehdään turvallisuuskävely vuosikellon mukaisesti. Henkilökunta on tietoinen toimintatavoista ja ilmoitusvelvollisuudesta, mikäli

havaitaan jotain turvallisuutta vaarantavaa.

Tilat on varustettu paloilmaisimilla ja sprinkler-järjestelmällä. Molempien säännöllisestä testauksesta ja huollosta vastaa kiinteistöpalvelut tuottava Man In Van. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa kuvataan prosessit tarkemmin.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Henkilökunta kirjaa asiakastietoja joka vuorossa. Vuorojen vaihteessa pidetään raportti, jolloin käydään kaikki paikalla olevat asukkaat läpi. Raportilla välitetään tietoa myös muista huomioitavista asioista. Tiedonkulkua varmistetaan vuorokohtaisen työnjakolistan avulla, mihin merkataan kussakin vuorossa huomioitavat asiat. Henkilöstö varaa vuoron alusta aikaa seurata asuukkaisiin liittyviä viestejä sekä puhelimesta että asiakastietojärjestelmästä ja muita tiedotettavia asioita Intrasta oman Attendo-kodin sivuilta.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Kaikki hoidolliset apuvälineet ja lääkinnälliset laitteet tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti vastuuhenkilön toimesta.

Keittiön ovi pidetään lukittuna, kun henkilökuntaa ei ole keittiössä. Keittiössä terävät välineet ja pesuaineet säilytetään lukitussa kaapissa. Keittiökoneiden mennessä epäkuntoon, ne poistetaan välittömästi käytöstä ja niille tilataan joko huolto tai hankitaan uusi tilalle.

Siivousaineet säilytetään kodinhoitohuoneessa lukitussa kaapissa. Aineista on laadittu kemikaaliluettelo ja perehdytyksessä opastetaan uudet työntekijät oikeiden aineiden käyttöön. WC-tilassa ja kylpyhuoneessa siivousaineet säilytetään lukitussa kaapissa.

Kaikki apuvälineet ja lääkinnälliset laitteet tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti vastuuhenkilön toimesta.

Fyysiset vaarat:

Liukastumisvaaran riski on tunnistettu, ehkäisemiseksi lattiat kuivataan mahdollisimman pian, kun havaitaan märkiä kohtia.

Paloilmaisimet ja alkusammutusvälineet huolletaan säännöllisesti erillisten ohjeiden mukaisesti. Hätäpoistumistiet pidetään esteettöminä.

Infektioriskit:

Norppatorpan tiloja siivotaan säännöllisesti. Kerran viikossa käy siivooja ja henkilökunta huolehtii päivittäissiivouksesta sovittujen suunnitelmien ja vastuiden mukaan.

Henkilöstö on perehtynyt hygieniakäytäntöihin. Infektio- ja tartuntatautiriskien torjuntaan ja näissä tilanteissa toimimiseen on omat ohjeet keittiön omavalvontasuunnitelmassa.

Ruokahygienia:

Keittiössä seurataan sekä ruokien että laitteiden lämpötiloja. Henkilökunnalla täytyy olla hygieniapassi. Henkilökunta seuraa keittiön omavalvonta suunnitelmaa, mistä löytyy ruokahygieniaan liittyvät toimintamallit.

Kemialliset riskit:

Pesuaineet säilytetään lukollisissa kaapeissa. Pesuaineista on laadittu kemikaaliluettelo ja ohjeet, mihin tarkoitukseen eri aineita käytetään.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Henkilökunta perehtyy tietosuojaan liittyviin asioihin käymällä GDPR-koulutuksen. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua ja muistutellaan asukkaiden ja asiakkaiden yksityisyyden suojasta. Tunnistetaan tiloihin liittyviä äänien kuuluvuus-haasteita ja osataan huomioida ne toiminnassa. Tunnistetaan kirjaamiseen liittyvät riskit ja miten korjataan, jos esimerkiksi kirjataan vahingossa väärälle asiakkaalle.

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

Henkilökunnan keinot raportoida asukasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat

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

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

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

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

Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta.

Kotimme laatukoordinaattori tai johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään. Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!

Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt

toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme johtaja vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalavereissa.

Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa 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 johtaja, aluepäälikkö/-johtaja, laatutiimi. Vakavista asukkaaseen liittyvistä poikkeamista kodin johtaja tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan läheisille
- Käsittely, tutkinta ja korjaavat toimenpiteet: Kodin johtaja selvittää vakavaan poikkeamaan johtaneet juurisyyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa aluejohdon ja/tai laatutiimin kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet vakavan poikkeaman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kodin toimintaan
- Seuranta: Varmistetaan, että toimenpiteet on toteutettu ja niiden vaikutusta seurataan. Vakavien poikkeamien selvitysten ja 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 kuukausipalaverimuistioon. Samalla sovimme ja kirjaamme toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelman, jossa asetetaan arviointiajankohta. Tarvittaessa muutamme tai tarkennamme toimintakäytäntöjämme ja päivitämme kodin omavalvontasuunnitelman, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä ja vaikuttavat oleellisesti kotimme toimintaan.

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

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Valmiussuunnitelman lisäksi jokaisesta kriittisestä toiminnosta ja ulkoisesta häiriötekijästä on laadittu oma, käytännönläheinen kotikohtainen toimintakortti, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten

tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Toimintakortit sisältävät ohjeet tilanteeseen varautumiseksi, sen aikana toimimiseksi sekä jälkihoidoksi. Kotimme johtaja vastaa siitä, että toimintakortit ovat ajan tasalla ja henkilöstö on perehtynyt niiden sisältöön.

5 ASUKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelujen toteuttamissuunnitelma

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan asukaskohtaiseen palvelujen toteuttamissuunnitelma 1kk kuukauden kuluessa muuttamisesta kotimme. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan aina huomioon asukkaan omat mielipiteet ja toiveet. Tavoitteenamme on yksilökeskeinen työotteen kautta tarjota asukkaillemme hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla ja elämänalueilla. Apuna suunnitelman laatimisessa käytetään yksilökeskeisen elämänsuunnittelun työkaluja; kartat, kuka minä olen -lomake ja muuttosuunnitelma.

Esitietoja asukkaasta kerätään jo ennen muuttoa ”kuka minä olen” lomakkeen avulla ja lomake toimii tukena suunnitelmaa aloitettaessa. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asukkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asukkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Asukas on mukana suunnitelman laatimisessa omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan. Jos asukas ei kykene itse ilmaisemaan omia toiveitaan ja tahtoaan elämästä, asumisesta ja tavoitteistaan, selvitetään näitä tietoja asukkaan läheisiltä tai muilta asukkaan hyvin tuntevilta tahoilta.

Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään myös RAI-ID-arvioinnin tuloksia. **RAI (Resident Assessment Instrument)** -järjestelmää käyttämällä asukkaiden palvelutarpeet voidaan selvittää yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. Palvelutarpeen arviointi auttaa tunnistamaan asukkaan voimavaroja sekä yksilöllistä tuen ja avun tarvetta. Lähtökohtana on asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Arvioinnissa huomioidaan asukkaan toiveet, mieltymykset ja mielipiteet. RAI-ID-arviointi tehdään jokaiselle asukkaalle kuukauden kuluessa kotiin saapumisesta (huomioiden tilaajan vaateet) ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään yhdessä asukkaan kanssa. Suunnitelman laatimiseen voi osallistua myös muita asukkaan läheisiä tai verkostoja asukkaan niin toivoessa. Toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asukkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asukkaan tilanteen ja toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelmassa asetetaan asukkaalle yhdestä kolmeen tavoitetta, jotka voivat olla esimerkiksi asukkaan itse asettamia, tai RAI-ID -arvioinnista nousevia huomioita. Palvelun sekä tavoitteiden toteutumista arvioidaan ja seurataan päivittäiskirjauksissa. Suunnitelmien ajantasaisuutta valvoo kodin johtaja

Kotimme asukkaista RAI-arviointiin on osallistuneet

Asukas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen

Kotimme tuottaa sekä pitkäaikais- että lyhytaikaista asumispalvelua. RAI-ID-arviointi tehdään kodissamme pitkäaikaisessa ja säännöllisessä intervalliasumisessa oleville asukkaille.

Henkilöstön perehdyttäminen palvelujen toteuttamissuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

Jokaisen työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asukkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin, sillä ne ohjaavat arjen työtämme ja varmistavat asukkaan omannäköisen elämän toteutumisen.

Asukkaan omaohjaaja tai asukkaan hyvin tunteva työntekijä vastaa asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulneiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta muulle henkilökunnalle viikoittaisissa palaverissa sekä asiakastietojärjestelmän viestikannavaa hyödyntämällä. Jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävissä asiakastietojärjestelmässä. Palvelujen toteuttamissuunnitelmissa olevat asiat otetaan osaksi arkea ja sieltä nousseita ja nostettuja asioita kirjataan asukkaiden raportteihin.

Asukkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Asukkaille tarjotaan päivittäin erilaisia tilaisuuksia vaikuttaa ja tehdä valintoja oman toimintakyvyn mukaan. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet selvitetään mahdollisimman tarkkaan käyttäen hyödyksi kunkin yksilöllisesti käyttämiä kommunikaatiomenetelmiä. Osalla on käytössään omat kommunikaatiolaitteet, joiden käyttöön henkilöstö perehtyy asiakkuuden alkaessa ja joita vuorovaikutuksessa hyödynnetään. Kodin seinillä on kommunikointikuvia tai asukkaille tarjotaan kuvanauhoja, joiden avulla mielipidettä selvitetään. Osalle asukkaista tehdään päivästruktuuri yhdessä asukkaan kanssa. Henkilökunta on saanut tukiviittomakoulutusta ja ymmärtää ja käyttää tukiviittomia vuorovaikutuksen tukena. Henkilökunta opettelee tuntemaan asukkaiden ilmeitä ja eleitä, mikäli asiakas kommunikoi ainoastaan ilmein ja elein.

Asukkaiden toiveita eri asioiden, esimerkiksi vuorokausirytmien, ruokailujen kuin aktiviteettienkin suhteen kysytään asukkailta vähintään päivittäin. Henkilökunnan palaverissa nostetaan säännöllisesti esiin asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä ajatuksia ja pidetään keskustelemalla yllä myönteistä ilmapiiriä, millä varmistetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Henkilökunta järjestää asukaspalaverin kerran viikossa sunnuntaisin.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä tulee aina pyrkiä ennalta ehkäisemään yksilökohtaisella - ja toimintayksikön toiminnan suunnittelulla. Rajoitustoimenpiteet tulee ymmärtää luonteeltaan perusoikeuksiin kajoaviksi ja sen vuoksi viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimiksi. Niiden käytön seurauksena kodilla on aina käynnistettävä menettely, jossa sekä yksilöllisesti että yleisesti pohditaan rajoitustoimenpiteeseen johtaneet syyt ja keinoja jatkossa välttää tai vähentää rajoittamistoimenpiteiden käyttöä. Kodilla tulee pohtia, voidaanko toimintatapoja muuttaa siten, että rajoitustoimenpiteitä vaativia tilanteita kyettäisiin aiempaa paremmin ennakoimaan, ehkäisemään ja vähentämään ja voidaanko asiakkaiden toiminnan tukemiseen ja ohjaamiseen tehdä parannuksia. Mitä paremmin asukkaan tarpeet huomioidaan, sitä vähemmän esiintyy tarvetta rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Rajoitustoimenpiteen on oltava tarkoitukseensa sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpide ei saa loukata henkilön ihmisarvoa eikä perustua mielivaltaiseen päätökseen. Rajoitustoimenpiteen on oltava hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu. Rajoitustoimenpiteen käyttö pitää lopettaa heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa rajoitetun henkilön terveyden tai turvallisuuden. Jos henkilöön kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä samanaikaisesti tai peräkkäin, niiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Palveluja toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä erityishuollossa olevan henkilön kanssa. Rajoitustoimenpiteitä voidaan toteuttaa ainoastaan silloin, kun kaikki käytön yleiset edellytykset täyttyvät samaan aikaan:

- henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Rajoittamistoimenpiteitä saa käyttää vain ympärivuorokautisessa asumispalvelussa. Yhteisöllisessä, ei- ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ei saa käyttää rajoitustoimenpiteitä. Osaa ympärivuorokautisessa asumispalveluissa tehdyistä rajoittamispäätöksistä voidaan toimeenpanna myös työ- ja päivätoiminnassa, jos edellytykset rajoitustoimenpiteiden käytölle täyttyvät. Rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos henkilöltä puuttuu kyky hallita käyttäytymistään tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos hän tästä johtuvalla käyttäytymisellä uhkaa vakavasti vaarantaa oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden tai aiheuttaa merkittävän omaisuusvahingon.

Kehitysvammalain 42 b §:n 2 ja 4 momentissa edellytetty asiantuntijaryhmän toiminta on Attendolla järjestetty niin, että asiantuntijatyöryhmän palvelut ostetaan ulkopuoliselta toimijalta, Terveystalolta. Asiantuntijatyöryhmään kuuluu lääkäri, sosiaalityöntekijä sekä psykologi ja ryhmän

koordinaattorina/kirjaajana toimii Attendon Imo-asiantuntija. Voimme käyttää myös tilaajan asiantuntijatiimiä, jos tilaaja niin toivoo.

Asiantuntijatyöryhmä on kaikkien Attendon kehitysvammakotien käytössä. Kodin johtaja ilmoittaa oman kotinsa arvioinnin tarpeet koordinaattorille, koordinaattori esivalmistele tapaukset asiantuntijatyöryhmälle. Esivalmisteluun kuuluu, että koordinaattori käy asukkaan tilanteen sekä rajoittamistoimenpiteen yleiset edellytykset etukäteen läpi. Myös rajoittamistoimenpiteille vaihtoehtoisia menetelmiä mietitään. Jos katsotaan, että rajoitustoimenpiteen edellytykset täyttyvät ja rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä, viedään tapaus asiantuntijatyöryhmän arvioitavaksi.

Asiantuntijatyöryhmä kokoontuu noin kerran kuukaudessa Teamsin välityksellä. Kodin johtaja osallistuu kyseiseen palaveriin, jossa hänen kotinsa rajoitustoimenpiteitä käsitellään. Tarvittaessa johtajalla voi olla mukana myös arjen työntekijä kodilta, joka tuntee asukkaan ja hänen arkensa hyvin. Asiantuntijatyöryhmällä on käytettävissä lisäksi asukkaiden tiedot asiakastietojärjestelmä Hilkasta, jotka koordinaattori esittelee Teamsin välityksellä. Tärkeitä läpikäytäviä tietoja ovat asukkaan diagnoosit, sairaudet, lääkitys sekä arjen kirjaukset sekä myös historiatieto.

Asiantuntijatyöryhmä tekee saadun selvityksen pohjalta arvioinnin rajoitustoimenpiteen yleisten edellytysten täyttymisestä. Arviointi kirjataan koordinaattorin toimesta asiakastietojärjestelmä Hilkkaan kyseisen asukkaan tietoihin.

-

Norppatorpassa noudatetaan hyvinvointialueiden IMO-ohjeistuksia. Kaikille asukkaiden Palvelun toteuttamissuunnitelmassa kuvataan, miten asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan. Norppatorpassa on käytössä rajoitustoimenpiteinä Valvottu liikkuminen (5 asukasta) ja Sängynlaidat (3 asukasta). Rajoitustoimenpidepäätöksistä 4 asukkaalla on sosiaalityöntekijän tekemä 6 kk:n päätös ja yhdelle asukkaalle kodin johtaja tekee erillisen lyhytkestoisen (alle 7 vrk) päätöksen kullekin hoitajaksolle erikseen. Sängynlaidoista päätökset tekee kodin johtaja.

Yksikön ovet ja pihan portti pidetään aina lukittuina. Aukkaat, joilla on rajoitustoimenpiteenä Valvottu liikkuminen ulkoilevat aina ohjaajan valvonnassa. Ulkoilu mahdollistetaan kaikille vähintään kerran päivässä. Mikäli ulkoilu ei onnistu, tai asukas ei tahdo ulkoilla, hänelle järjestetään muuta tekemistä.

Aukkaat, joilla on rajoitustoimenpiteenä sängynlaidat, käyttävät sänkyä, joissa on ylös nostettavat sängynlaidat.

Asukkaan asiallinen kohtelu

Varmistamme asukkaan asiallisen kohtelun perehdyttämällä ja kouluttamalla asiaan. Työyhteisössämme tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta lain (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja läheisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

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

Asukkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asukkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus Attendo-kodin johtajalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Helsinki: sotepe.ostopalvelut@hel.fi

Itä-Uusimaa: valvonta@itauusimaa.fi

Länsi-Uusimaa: valvonnanohjaustiimi@luvn.fi

Attendo kodin johtaja:

Sari Tarvainen, sari.tarvainen@attendo.fi, 041-3183425

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Helsinki: puhelin: 09 310 43355, sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

o Oma Häme: Satu Loippo p. 03 629 3210, satu.loippo@omahame.fi

o Itä-Uusimaan hyvinvointialue: Puhelinaika maanantaisin ja torstaisin klo 9-13, p.0405142535, asiavastaava@itauusimaa.fi

o Länsi-Uusimaan hyvinvointialue: p. 029 151 5838, sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

o Keski-Uusimaan hyvinvointialue: p. 0400277087

o Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Satu Laaksonen

Puh. 0941910230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ **Kyllä**
- ☐ **Ei**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asukkaiden osallisuus omaan elämään

Meille koti on ennen kaikkea paikka, jossa jokainen saa olla oman elämänsä keskiössä. Siksi pidämme asukkaiden osallisuutta erityisen tärkeänä kaikissa niissä arjen valinnoissa, jotka koskettavat heidän elämäänsä, rytmιάän ja hyvinvointiaan. Haluamme, että jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaista hänen elämänsä on – omalla tavallaan ja omassa tahdissaan.

Asukkaan kanssa laadittava palveluiden toteuttamissuunnitelma toimii tässä tärkeänä työkaluna. Se kokoaa yhteen ne asiat, jotka ovat asukkaalle merkityksellisiä, sekä ne tavat, joilla häntä voidaan tukea juuri hänelle sopivalla tavalla.

Osallisuus kodin yhteisöön näkyy meillä siinä, miten rakennamme arkea yhdessä niin, että jokainen ihminen saa tulla kohdatuksi omana itsenään, turvallisesti ja arvokkaasti.

Asukkaiden toiveet, tavat ja tottumukset pyritään huomioimaan arjessa monin tavoin. Vapaapäivinä asukkaat saavat herätä omaan tahtiin ja mennä nukkumaan toiveidensa mukaan. Norppatorpassa on säännölliset ateria-ajat, mutta jokaisen asukkaan ruokailu sovitetaan kunkin tarpeiden mukaan. Kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa päivän aktiviteetteihin ja kannustamme asukkaita myös kokeilemaan uusia asioita. Asiakkaiden mielipiteiden selvittämiseen käytämme kunkin asiakkaan kohdalla hänen käyttämäänsä kommunikointitapaa ja rohkaistamme kaikkia itseilmaisuun.

Norppatorpassa on joka sunnuntai asukaspalaveri. Palaverista kirjataan muistio. Palavereissa esitetään usein toiveita ruokalistoihin ja esimerkiksi aktiviteetteihin. Kodissa ei ole viikko-ohjelmaa, vaan päivän ohjelma rakennetaan läsnä olevien asukkaiden toiveiden mukaan. Asukkailla on mahdollisuus soittaa tai laittaa viestiä vanhemmille Norppatorpan puhelimella ja ohjaajat auttavat asukkaita yhteydenpidossa.

Norppatorpassa kaikki ohjaajat osallistuvat ja vastaavat asukkaiden osallisuuden toteutumisesta arjessa. Vuoropuheluissa asukkaiden kanssa varmistamme, että kaikki tulevat kuulluiksi ja pääsevät vaikuttamaan päivän tapahtumiin.

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

Asukkaille tarjotaan ryhmämuotoisia aktiviteetteja päivittäin. Norppatorpassa ulkoilu on tärkeä osa arjen rytmitystä. Ulkoilut tapahtuvat usein omalla aidatulla piha-alueella, jossa tarjolla erilaisia virikkeitä. Teemme myös pieniä retkiä lähialueen leikkipuistoihin tai käymme kaupassa. Asukkaiden kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua aktiviteettien mieluisuudesta ja toiveista. Norppatorpassa suosittuja aktiviteetteja ovat ulkoilun lisäksi erilaiset pelit, askartelut, piirtäminen, musiikin kuuntelu ja elokuva-illat. Teemme asukkaiden toiveista retkiä esim. kotieläintiloille tai lähiympäristön tapahtumiin.

Osalla asukkaista on oma henkilökohtainen avustaja. Henkilökunta auttaa tarvittaessa avustajan hankkimisessa ja muissa käytännön järjestelyissä.

Asiakastytyväisyyttä on selvitetty asukkailta asukaskokousten ja arkisten keskustelujen yhteydessä. Vanhemmille lähetetään vuosittain asiakastytyväisyyskysely, johon vanhemmat ja asukkaat voivat yhdessä vastata.

Ravitseminen

Norppatorpassa ohjaajat valmistavat kaikki ateriat paikan päällä. Ruoka-aineet tilataan 1-2 kertaa viikossa Prismasta tai Meira Nova tukusta. Käytössä on myös maksukortti, jolla ohjaajat voivat asioida tarpeen mukaan ruokakaupassa. Ruuan käsittelyn eri vaiheissa noudatamme keittiön omavalvonta-ohjelmaa. Ruokalistat suunnittelee tehtävään nimetty vastuu-ohjaaja. Ruokalista suunnitellaan kulloinkin paikalla olevien asukkaiden ruokavaliot ja mieltymykset huomioiden.

Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h. Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetkeen liittyvistä erityistarpeista. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahuo tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin. Välillä käymme asukkaiden toiveista esimerkiksi hampurilaisilla tai tilaamme pizzaa Norppatorppaan.

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

Meillä on mahdollisuus seurata asukkaiden ravitsemusta erilaisin mittarein silloin, kun se on asukkaan tuen tarpeen näkökulmasta tarkoituksenmukaista. Seurannan tarve muotoutuu aina yksilöllisesti. Etenevissä sairauksissa ravitsemuksen heikentyminen voi kuulua sairauden luontaiseen kulkuun, ja silloin seurannan tehtävänä on tunnistaa muutokset ja tukea asukkaan hyvinvointia kokonaisvaltaisesti.

Kun ravitsemuksen tarkempi seuranta on tarpeen, hyödynnämme esimerkiksi:

- päivittäisiä havaintoja ja kirjaamista
- painon seurantaa
- MNA-arviointia RAI-arvioinnin yhteydessä tai erikseen

Mikäli syömiseen tai juomiseen liittyy haasteita — kuten ruokahalun heikkenemistä, juomisen vähentymistä tai nielemisvaikeuksia — tarjoamme sopivia vaihtoehtoja asukkaan toimintakyvyn mukaan. Tarjolla voi olla esimerkiksi:

- soseutettuja tai pehmeitä aterioita
- nestemäisiä ravintovalmisteita
- sakeutettuja nesteitä
- apuvälineitä, jotka helpottavat turvallista syömistä

Teemme muutoksia tarpeeseen perustuen ja reagoimme, jos asukkaan voinnissa tai painossa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Tavoitteemme ei ole vahdata tai kontrolloida, vaan tukea lempeästi ja kunnioittavasti — niin, että asukas saa ravintoa tavalla, joka tuntuu turvalliselta ja mahdolliselta juuri siinä hetkessä.

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykinhuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti.

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 10.12.2025

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka ovat kuvattuna asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Seuraamme hygienian hoidon riittävyttä ja ihon kuntoa päivittäiskirjauksissa. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Kodissamme vastuu hygieniakäytäntöjen ohjeistusten noudattamisesta on jokaisella työntekijällä. Tarkastelemme käytäntöjä tarpeen mukaan viikko- ja kuukausipalaverissa ja päivitämme tai kertaamme ohjeistuksia.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Norppatorpassa asukkaiden huoneet siivotaan ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta kerran viikossa. Norppatorpassa asukkaat vaihtuvat useasti viikon aikana. Tällöin työntekijät huolehtivat asuinhuoneiden siivouksesta asukkaiden välillä ja aina tarvittaessa erillisten ohjeistuksen mukaisesti.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Yleiset tilat siivotaan kerran viikossa ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta. Työntekijät huolehtivat yleisten tilojen siisteydestä päivittäin ja aina tarvittaessa erillisen ohjeen mukaisesti.

Kotimme pyykinhuolto on järjestetty seuraavasti:

Kodissamme pyykinpesu on työntekijöiden vastuulla. Asukkaiden pyykkiä pestään tarpeen mukaan. Kunkin pyykit pestään erikseen ja pesussa noudatetaan vaatteiden pesuohjeita.

Kodin tekstiilien, ruokalappujen ja siivousliinojen pesua tehdään kodissamme päivittäin erillisiä pyykinpesun ohjeita noudattaen.

Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme toimistossa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykinhuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

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

Avainasemassa ovat:

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

Kotimme on sijoiteltuina keittiöön ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystakeskukseen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan oma terveystakeskus.

Kiireellinen sairaanhoito:

Lähin päivystävä sairaala on Peijaksen sairaala.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, joka löytyy perehdytyskansiossa Teams-tiedostosta. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausi-rytmi, ravitus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asukkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu.

Asukkaiden terveyttä seurataan yksilöllisesti sovittujen ohjeiden mukaisesti. Seurannassa olevat asiat kirjataan joka vuorossa asiakastietojärjestelmään. Kukin työntekijä vastaa vuorossaan vastuullaan olevien asukkaiden voimien seurannasta ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin, mikäli voimissa havaitaan jotain poikkeavaa. Teemme tiivistä yhteistyötä terveydentilaan liittyvissä seurannoissa asukkaiden vanhempien kanssa ja informoimme heitä pikaisesti, mikäli havaitsemme voimissa poikkeavaa.

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Asukkaan oma terveystakeskus tai oman alueen kehitysvammapoliklinikka.

Lääkehoitosuunnitelma

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

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on kotimme johtajalla ja lääkevastuuhenkilöillä.

Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkehoitolupaan kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:

Toimistossa

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 10.9.2026

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Minttu Heinonen, Sairaanhoitaja (AMK)

Rajattu lääkevarasto

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan tulostamalla mukaan asiakkaan lääkelista ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Kotimme työsuojeluvaltuutettu on Salla-Mari Vuoristo, 044-4943470, sallamari.vuoristo@attendo.fi

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 06.02.2026

Poistumisharjoitus on tehty:

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 05.02.2025

Palotarkastus on toteutunut: 21.02.2025

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Sari Tarvainen, Sosionomi (AMK)
- Kodillamme on 6 asukas- /asiakaspaikkaa

Hoivahenkilöstö:

- 1 sairaanhoitaja
- 7 vakituista lähihoitajaa, joista 5 tekee 50-80% työaika
- keikkalaisina lähihoitajia

Arkisin työntekijöitä:

- Kodin johtaja klo 8–16, 3 pv/vko (koko työaika hallintoa)
- Ohjaajia 1-2, klo 7–15 (välitönohityö), joista 1 lääkevastuullinen
- Ohjaajia 2-3 klo 13–21 (välitönohityö), joista 1 lääkevastuullinen
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.30-7.30 (välitönohityö)

Viikonloppuisin työntekijöitä:

- Ohjaajia 2-3 klo 7–15 (välitönohityö), joista 1 lääkevastuullinen
- Ohjaajia 2-3 klo 13.00–21.00 (välitönohityö), joista 1 lääkevastuullinen
- Lääkeluvallinen ohjaaja klo 20.30-7.30 (välitönohityö)

Kotimme johtajan 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 johtajan tukena toimii

rekrytointikoordinaattorien ylläpitämä alueellinen osaajapooli (Attendo Omat), joka auttaa varmistamaan henkilöstön saatavuuden erityisesti äkillisissä muutostilanteissa. Attendo Omalaiset on perehdytetty Attendon toimintatapoihin ja heillä on voimassa olevat lääkeluvat.

Sijaisten käytön periaatteet

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

Kodin johtaja vastaa sijaisjärjestelyistä. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle ja hankintaprosessille on oma toimintaohje. Tarkastelemme henkilöstön riittävyttä vähintään viikoittain ja tilanteen mukaan päivittäin ja ryhdymme välittömästi toimenpiteisiin, jos henkilöstön määrässä puutos. Kodillamme on vakituisten sijaisten ryhmä ja hankimme tarvittaessa sijaisia myös Oma Attendo-sijaispoolin kautta.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

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

Yli kolmen kuukauden työsuhteissa tarkastetaan hakijan rikosrekisteriote (valvontalaki 28 §).

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa kotimme johtaja. Tarvittaessa johtaja 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 johtaja 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 kodin johtajan toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta.

Laajasta Attendo Uran koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://attendomedone.sharepoint.com/:u:/r/sites/intra-henkilosto/SitePages/Koulutussuunnitelmat.aspx?csf=1&web=1&e=9Y2Kjr>

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

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

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.



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

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 4.1.2023

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

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 varauslokkien 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 yhdessä vastuuhenkilön kanssa. 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 johtajalle/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 vaitolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia

Tilojen käytön periaatteet

Norppatorppa on omakotitalomainen, yksikerroksinen rakennus. Kodissa on kuusi asukashuonetta, joista kaksi on pitkäaikaisessa käytössä. Neljä huonetta on tilapäiskäytössä ja asiakkaat huoneissa vaihtuvat. Pitkäaikaisten asukkaiden huoneet on sisustettu asukkaiden itsensä sisustamia ja asukkailla on mahdollisuus tuoda omat tavarat mukanaan. Tilapäisessä käytössä olevat huoneet on varustettu hoitosängyillä, lipastolla tai kaapeilla, naulakolla ja tarpeen mukaan muilla kalusteilla. Huoneissa ei ole omia vessoja eikä kylpytiloja, vaan ne ovat yhteiskäytössä. Tilat ovat esteettömät. Kodin yhteiskäytössä olevia tiloja ovat lisäksi eteisaula ja yhdistetty ruokailu- ja olohuonetila. Kodin ulko-ovet pidetään aina lukittuina ja asukkailla, jotka osaavat liikkua kodin ulkopuolella itsenäisesti, on mahdollisuus poistua kodista omien tarpeiden mukaan. Norppatorpassa on iso aidattu takapiha, joka on varustettu keinuilla, hiekkalaatikolla, trampoliinilla ja muilla leikkivälineillä. Osa pihasta on metsäistä maastoa, mikä tarjoaa vaihtelevia liikkumismahdollisuuksia. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaisista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen.

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

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

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

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö MIV, jonka yhteystiedot löytyvät toimiston seinältä.

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

Teknologiset ratkaisut

Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Tiloissamme ei ole kulunvalvontaa. Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on erikseen päälle kytkettävä sähkölukko. Ulko-oven vieressä on soittokello.

Asukkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimat) olevat teknologiset ratkaisut

Kodissamme ei ole hoitajakutsujärjestelmää. Yhden asukkaan käytössä on sängynlaitaan kiinnitetty hälytyskello, jolla hän kutsuu tarvitessaan hoitajan yöllä paikalle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Norppatorpassa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja kuumemittarit, nostolaite ja hoivasängyt, polkupyörä ja kommunikaattori. Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan kuntoutusohjaajaan ja apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (luette, mitkä laitteet) huolto- ja kalibroitavuus sekä to-teutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (luettele, mitkä laitteet esim. hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme lai-tehuollosta vastaavalla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

Terveystietojärjestelmien laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Minttu Heinonen, 044-2421042, minttu.1.heinonen@attendo.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

Norppatorpassa on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kodin johtaja seuraa satunnaisesti, vähintään kuukausittain kirjaamisen laatua ja ottaa havaintonsa puheeksi joko työntekijöiden kanssa kahden kesken tai yleisellä tasolla kuukausipalaverin yhteydessä.

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

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asukas otetaan toimintakykynsä ja halunsa mukaan osalliseksi päivittäiseen kirjaamiseen. Kirjaamisen laatua ja sisältöä reflektoidaan säännöllisesti keskusteluissa.

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.

Kotimme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kodin johtaja valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan 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: 21.4.2026.

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 kodin johtajalle.

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

Tietosuoja ja tietoturva

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen jos tämä ei ole osana koulutussopimusta. Henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. 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 johtaja 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 johtaja.

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

1. Palveluntuottaja ilmoittaa poikkeamasta välittömästi 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 nousevat asukas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, palautteista, poikkeamista, riskiarvioinneista, valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauksesta ja päätöksistä sekä RAI-arviointien tuloksista.

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASUKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE			
TOIMENPITEET			
AIKATAULU			
VASTUUTUS			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			
VÄLIARVIOINTI			

LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			
---	--	--	--

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-	Q2-
Aukastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: • Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Läikepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
Aukastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Sisäinen auditointi			

Auditointihavainnot, kpl:			
• Kaikki kunnossa, % • Kehityskohde, % • Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	95%		

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa kodin johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Muutosloki

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset