

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 Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Tampere

Attendo-koti

Nimi Ruusuvuori

Katuosoite Tieteenkatu 20 A 2. & 3. krs

Postinumero 33720

Postitoimipaikka Tampere

Esihenkilö Milla-Noora Kassi

Puhelin 0444944680

Sähköposti milla-noora.kassi@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, 38 paikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Hervannan apteekki
- Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Alltime Suomi Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoita ja kehittää Attendon hankintoja keskitetysti. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja sopimusneuvotteluja. Yhtiötason keskitettyjen hankintojen osalta 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

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

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

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

Milla-Noora Kässi, milla-noora.kassi@attendo.fi, 044 494 4680

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla, sekä kotimme esitetelineissä molemmissa ryhmäkodeissa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

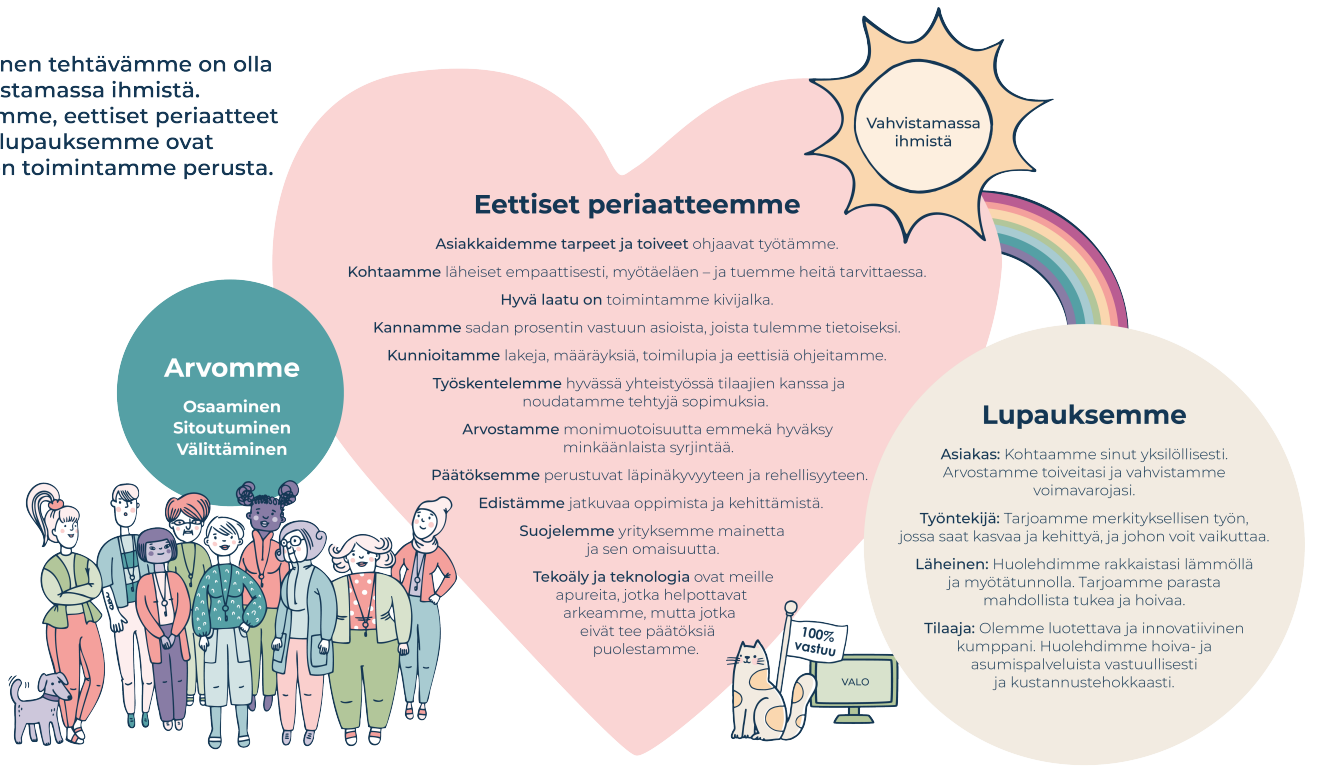
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaattemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

Toiminta-ajatuksemme

Attendo Ruusuvuori on ikäihmisille ympärivuorokautista palveluasumista tarjoava hoivakoti. Yksikössämme on 38 yhden hengen asukashuonetta ja toiminta jakautuu kahteen ryhmäkotiin, 2. kerroksessa sijaitsee ryhmäkoti Onni ja 3. kerroksessa ryhmäkoti Ilo. Tavoitteenamme on mahdollisimman itsenäinen ja mielekäs elämä. Toimintamme ohjaa kuntouttava työote, asukkaiden yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Toimintamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet



Välittäminen Osaaminen Sitoutuminen

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

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

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

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

Attendo Ruusuvuoressa osaaminen näkyy seuraavilla tavoilla: Uuden työntekijän hyvä perehdytys on meille tärkeä asia ja tähän olemme halunneet vuodesta 2023 alkaen erityisesti panostaa. Lisäksi haluamme myös tarjota koulutusta henkilökunnallemme monipuolisesti ja meillä onkin järjestetty koulutusta vuosien 2023-2025 aikana muun muassa saattohoitoon, ensiapuun, paloturvallisuuteen, kinestetikkaan, ravitsemukseen, ikäihmisten seksuaalisuuteen ja kirjaamiseen liittyen. Lisäksi osa henkilöstöstämme kävi myös Mapakoulutuksen. Huolehdimme, että asukkaillamme on ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi asukkaillemme täytetään heidän ja läheistensä kanssa elämänpuu asukkaan huoneeseen, joka kertoo eletystä elämästä, asukkaan toiveista ja tärkeistä asioista/ihmisistä. Meillä kehitetään uusia toimintatapoja ja suunnitellaan yhdessä työtämme siten, että se olisi mahdollisimman sujuvaa. Hilikka- ja Omni360-potilastietojärjestelmiin kirjataan huolellisesti. Asukkaiden hoidon tukena käytetään apuvälineitä ja fysioterapeuttiamme hyödynnetään apuvälinetarpeen kartoittamiseen.

Ruusuvuoressa koemme, että sitoutuminen näkyy muun muassa siten että, asukkailla on nimetyt omahoitajat sekä kehitämme hyvää läheisyhteistyötä. Hoitohenkilöstöllämme on jaetut vastualueet ja työvuorojen tehtäviin on selkeät työnkuvat. Käymme läpi tehtyjä poikkeamia vähintään kerran kuukaudessa ja kehitämme niiden pohjalta toimintaamme.

Ruusuvuoressa työskentelemme moniammatillisena tiiminä, jossa jokainen tukee toinen toisiaan. Luotamme toistemme ammattitaitoon ja työtehtävien hoitamiseen. Omahoitajuus lisää turvallisuuden tunnetta, otamme asukkaan yksilölliset toiveet huomioon arjessa, pidämme omahoitajahetkiä säännöllisesti. Kunnioittava kohtaaminen, ajan antaminen, kuunteleminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, virikkeellinen arki ja juhlahetkien järjestäminen ovat myös osa välittämistä. Ruusuvuoren toimintatavat, toimintakulttuuri ja arki tukevat asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta hyvin vahvasti. Haluamme, että asukkaat ovat oman elämänsä tärkein toimija. Järjestämme mielellämme omahoitajien toimesta asukkaiden toiveiden

mukaista tekemistä ja olemista. Asukaskokouksista saamme tärkeää tietoa asukkaiden toiveista arjen ja juhlausuhteen, jotka sitten toteutamme mahdollisuuksien mukaan asukkaiden toiveiden mukaisesti.

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

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

Kodillamme Ruusuvuoressa toimi ASKO-valmentajana Tiia ja koko henkilöstömme on osallistunut vuosina 2023, 2024 ja 2025 vuosien ASKO-karttakeskusteluihin. Vuoden 2024 teemana on ollut: "Asukkaan kanssa, asukasta varten." Keskusteluissa olemme pohtineet itsemääräämisoikeuden toteutumista, omannäköisen elämän vahvistamista ja mielekkään arjen toteutumista. Lisäksi olemme keskustelleet siitä, että työyhteisön tunnelmalla on suuri merkitys asukkaillemme ja heidän läheisilleen.

Vuoden 2025 ensimmäisen käydyin asiakaskokemuskeskustelun aiheena on ollut "Läheisen rinnalla kulkeminen". Keskustelussa pohdimme miten voimme olla tukena läheiselle. Läheinen on usein ensiarvoisen tärkeä osa asukkaamme elämää ja arkea. Lisäksi keskustelimme siitä, että kohtaamiset ja aito läsnäolo on perusta hyvälle läheisyhteistyölle. Säännöllinen ja yksilöllinen kohtaaminen myös vahvistaa luottamusta puolin ja toisin.

Vuoden viimeisen asiakaskokemuskeskustelun aiheena olivat asukkaiden arki ja hetket, joissa he ovat ilmaisseet iloa, tyytyväisyyttä tai kodikkuuden tunnetta. Keskustelimme mitkä käytännöt ovat lisänneet asukkaiden osallisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tulimme siihen tulokseen, että yhdessä tekeminen, keskustelut ja yhdessä olo ovat tuoneet asukkaillemme yhteenkuuluvuuden ja kodikkuuden tunnetta. Erityisen näkyvä muutos oli remontti, joka teki hoivakodistamme kodikkaamman ja varsinkin tapetit ovat tuoneet lisää kodikkuutta. Pohtiessamme osallisuutta ja kodikkuutta, keskustelimme siitä, miten meillä annetaan nukkua myöhään tai herätessä aikaisin annetaan aamupala aiemmin. Kysytään arjen pienistä valinnoista asukkaalta itseltään, mitä haluaa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten

vaatimuksia sekä lisäämään asiakastyytyvyyttä laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 10.4.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 12.3.2025

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

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Akuuttien tilanteiden aiheuttama kiire työvuoroissa, pääsääntöisesti koetaan, että työtehtävät ehtii hyvin työvuoron aikana suorittaa. Akuuteissa tilanteissa tehdään enemmän kerrosten välistä yhteistyötä ja tarvittaessa pyydetään apua toisesta ryhmäkodista. Kiireettömiä työtehtäviä voidaan hyvin jättää yövuorolle tehtäväksi, esimerkiksi tiskien laittamista yms. Seuraava vuoro tulee jatkamaan siitä, mihin edellinen jäi, joten jatkuvuus on varmistettu. Pyydetään rohkeasti apua työkaverilta tarvittaessa ja informoidaan esihenkilöä, jos lisäperehdytykseen on tarvetta. Perehdytys toimii meillä tällä hetkellä melko hyvin, koska käytössä on Attendon Valon perehdytyksen lisäksi yksikön oma perehdytyksen check lista, jonka avulla varmistetaan, että uusien työntekijöiden kanssa käydään lävitse kaikki hoivakotimme oleelliset asiat.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoitoon osallistuu vain lääkeluvalliset työntekijät ja lääkeluvallisten työntekijöiden määrä on tällä hetkellä hyvä. Huolehditaan lääkkeiden oikeasta säilytyksestä ja hävityksestä. Tehdään läheltä piti ja poikkeamatilanteissa poikkeamailmoitukset, mitkä käsitellään kuukausittain palavereissa ja mietitään toimenpiteitä poikkeamien estämiseksi. Virheet lääkejaossa ovat mahdollisia ja sen vuoksi lääkejaot ja pussien muutokset tarkastaa aina muutoksen tehneen lisäksi toinen työntekijä. Huolehditaan, että lääkelistat ovat aina ajantasalla ja ei laiteta niihin minkäänlaisia erillisiä lappuja kiinni. Jos huomataan, että lääkelista ei ole ajantasalla, konsultoidaan tarvittaessa lääkäriä ja pyydetään sairaanhoitaja korjaamaan lääkelista.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen vuosittain Valo-koulutusympäristössä. Huolehditaan tietosuojasta ja tietoturvasta toimistossa, ovet lukittuna, kun tiloista poistutaan. Hävitetään tietosuojajäte asianmukaisesti.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Arvioidaan henkilöstömitoituksen riittämistä ja työntekijöiden vuoroihin sijoittelua säännöllisesti ja asiakastilanteiden mukaan. Tehdään RAI-arvioinnit huolellisesti, jotta ollaan ajantasalla asukkaiden palveluntarpeiden osalta. Pyritään mahdollisuuksien mukaan vähentämään turhia keskeytyksiä ja annetaan työkavereille kirjausrauha toimistossa. Kuitataan asukkaan hälytys vasta, kun asia hoidetaan, ei aiemmin.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Työsuojeluvaltuutettu pitää uusille työntekijöille turvallisuuskävelyn ja ohjeistuksia kerrataan säännöllisesti. Hoivakodin fysioterapeutti kertaa siirto- ja nosto-ohjeistuksia työntekijöiden kanssa säännöllisesti hoitajavarteissa, lisäksi fysioterapeutilta voi aina kysyä apua ja ohjeistuksia asukkaiden siirtotilanteisiin. Huoltoyhtiöön ollaan yhteydessä, jos huomataan toimitiloissa vaaroja tai puutteita.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Kirjaaminen asukastietojärjestelmään toteutetaan huolellisesti jokaisessa vuorossa ja akuuteista asioista informoidaan seuraavaa vuoroa lisäksi raportilla. Asukkaiden läheisille informoidaan asukkaiden tilanteesta etenkin muuttuneissa tilanteissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä seuraa Hiikka-asukastietojärjestelmässä yksikölle jaettavia viestejä, jotta pysyy ajantasalla hoivakodin ohjeistuksista. Esihenkilö myös seuraa järjestelmän kautta työntekijöiden viestien lukemista.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Viallisesti toimivat laitteet poistetaan käytöstä ja tilanteesta ilmoitetaan esihenkilölle. Laitteet otetaan uudelleen käyttöön vasta, kun käyttöturvallisuus on varmistettu. Apuvälineisiin tehdään vuosihuolto kerran vuodessa ja lisäksi toimintahäiriötilanteissa tarpeen mukaisesti. Laitteita ja välineitä käytetään ohjeiden mukaisesti ja jos käyttöohjeissa on epäselvyyksiä, kysytään apua työkaverilta tai esihenkilöltä.

Fyysiset vaarat:

Huolehditaan esteettömyydestä ja paloturvallisuudesta. Työsuojeluvaltuutettu pitää uusille työntekijöille turvallisuuskävelyn ja ohjeistuksia kerrataan säännöllisesti. Terävät esineet säilytetään lukkojen takana. Viallisesti toimivista laitteista ilmoitetaan esihenkilölle ja ne poistetaan käytöstä, kunnes käyttöturvallisuus on varmistettu. Huoltoyhtiöön ilmoitetaan huoltotarpeista.

Infektoriskit:

Huolehditaan hyvästä hygieniatasosta. Infektio-oireinen ilmaantuessa asukkaalle, otetaan heti käyttöön ohjeistusten mukaiset suojaimet ja laitetaan ne valmiiksi asukkaan huoneen ovelle, sekä informoidaan työyhteisöä tilanteesta. Työntekijät tulevat töihin terveinä.

Ruokahygienia:

Ruokahygieniaan liittyen noudatetaan hoivakotimme ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelmaa. Ruokien lämpötilamittaukset merkitään suoraan Sensireen ja jos mittausulos on poikkeava, otetaan yhteyttä keittiöön ja kysytään jatkotoimintaohjeet. Tarvittaessa ruoka, mistä poikkeava lämpötila on mitattu, hävitetään ja otetaan käyttöön yksikkömme vararuokaohjeistuksen mukainen vararuoka.

Kemialliset riskit:

Pesu- ja siivousaineiden säilytys tapahtuu lukkojen takana joko siivoushuoneessa, pyykkihuoneessa, varastossa tai keittiötilassa. Jokainen työntekijä huolehtii, että näiden tilojen ovet ovat aina lukittuna, kun tilasta poistutaan.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Henkilökunta huolehtii vaitiolovelvollisuudestaan ja siitä, että asukkaiden asioista ei puhuta yleisissä tiloissa, joissa saattaa olla myös muita kuulijoita. Toimiston ovi pidetään lukittuna, jotta sinne ei ole ulkopuolisilla henkilöillä mahdollisuutta päästä. Tietosuojajätteestä huolehditaan asianmukaisesti, molemmissa kerroksissa on hävitysastia tietosuojapapereille ja erikseen tietosuojamuoville, minne laitetaan asukkaiden tyhjät lääkepussit. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain GDPR-kurssin Attendon koulutusympäristössä Valossa. Annetaan asukkaiden asioista tietoa vain asukastietojärjestelmään merkityille henkilöille. Työskentelemme asukkaiden kodissa, joten huomioimme tämä kaikessa työskentelyssämme ja kunnioitamme asukkaamme yksityisyyttä.

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

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

1. Kun huomaat epäkohdan tai epäkohdan uhan työyhteisössäsi, kerro havainnostasi työyhteisössäsi
2. Keskustele aina ensisijaisesti oman esihenkilösi kanssa tilanteesta ja sopikaa, miten asiassa edetään
3. Tee itse tai tehkää yhdessä kirjallinen ilmoitus havaitsemista asukasturvallisuutta olennaisesti vaarantavasta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta kodin esihenkilölle. Ilmoittaja tekee kirjaukset myös asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asukasta sekä Add-laadunhallintajärjestelmään
4. Ilmoituksen saatuaan kodin esihenkilö on yhteydessä aluepäällikköön ja ilmoitukseen johtanutta syytä lähdetään korjaamaan välittömästi omavalvonnallisin keinoin
5. Kodin esihenkilön on ilmoitettava asiasta myös palvelunjärjestäjälle viivytyksettä, viimeistään 3-5 päivän kuluessa. Palvelunjärjestäjän ja kodin esihenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi, jos omavalvonnalliset menetelmät eivät ole riittäviä
6. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena
7. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta

8. Kodin esihenkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä
9. Ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan kodilla vuosittain

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

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

Väärinkäytösten ilmoitustoiminto ”Whistleblowing”: Jokainen kodin työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Tällaisia väärinkäytöksiä tai rikkomuksia saattavat olla esimerkiksi työntekijän petollinen, epärehellinen, 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, laatu-poikkeamat ja riskit sekä niiden käsittely

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamien, käsittely ja raportointi

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta, Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta ja niitä kerrataan säännöllisesti poikkeamien käsittelyn yhteydessä viikko- tai kuukausipalaverissa. Viimeksi poikkeaman tekeminen on kerrattu palaverissamme 4.4.2025.
- Kotimme laatukoordinaattori Carita tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään.
- Poikkeamat käsittelemme kotimme viikko- tai 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 eli 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 palaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta eli onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta, seuraamme kotimme kuukausipalaverissa.
- 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 asukkaaseen päivittäiskirjauksiin.
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

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

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

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen Hilikka-asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Esihenkilö pystyy Hilikka-järjestelmän kautta tarkistamaan, että ketkä työntekijät ovat avanneet palaverimuistioviestin Hilikassa ja jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus käydä lukemassa palaverimuistiot.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote.
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse/kirjeitse muutoksista.
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain RAI-vastaavien johdolla huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI-mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esimerkiksi kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja lääkehoitoa.

Kotimme asukkaista kaikille on tehty RAI-arviointi ja kaikki asukkaat, jotka ovat arviointiin kognitionsa puolesta pystyneet osallistumaan, ovat arviointiin olleet osallisena.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti seuraamme RAI:n laatuosion avulla asukkaidemme osallistumista arviointiin sekä hoidon ja palvelun tavoitteiden määrittelyyn, kaatumisia, kivun esiintymistä, mielekkäiden aktiviteettien toteutumista, sairaala- ja päivystyskäyntien määrää sekä laihtumista tai matalaa painoindeksiä.

Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), BMI (painoindeksi), paino, GDS (myöhäisiä masennuskysely), FRAT (kaatumisvaaran arviointi), elämänkaarilomake ja muita asukkaalle soveltuvia arviointimittareita. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemisessä.

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

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

Asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista. Läheisille tarjotaan aina myös mahdollisuus osallistua asukkaan hoitoneuvotteluun tai jos muuten on tarvetta käydä läpi joitakin asioita.

Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteutussuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

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

Palvelutarpeen arviointi hoivakodissamme aloitetaan heti saatuaamme tiedon uuden asukkaan muutosta, jolloin olemme yhteydessä läheisiin tai esimerkiksi kotihoitoon/sairaalaan, jos asukas siirtyy meille näiden palvelujen piiristä. Muuttavasta asukkaasta saatu raportti lähetetään aina kirjallisesti Hiikka-asiakastietojärjestelmän kautta koko hoitohenkilöstölle tiedoksi ja lisäksi tulostetaan ryhmäkodin toimistoon. Palvelutarpeen arviointia tehdään jatkuvasti päivittäisessä työskentelyssä moniammatillisena tiiminä eri näkökulmista (lähihoitaja, sairaanhoitaja, sosionomi, lääkäri ja fysioterapeutti). Säännöllisissä viikkokokouksissa asukkaiden palvelujen tarvetta arvioidaan työyhteisön kesken ja toimintatapoja/hoitotyön tapoja voidaan muuttaa asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Päivittäisessä raportin annossa henkilökunta tiedottaa toisiaan asukkaiden palvelutarpeen muutoksista, jotta tiedämme seuraavassa vuorossa ottaa huomioon oleelliset asiat.

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa Hiikka-asiakastietojärjestelmän viestejä hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiinsa ja palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen. Mikäli asukas ei heikentyneen kognition vuoksi pysty tekemään itselleen suotuisia päätöksiä esim. lääkehoidossa kivunlievitys, asiasta neuvotellaan hoitotiimin ja läheisten kanssa ja yhdessä punnitaan asukkaalle parasta ratkaisua. Haluamme vahvistaa asukkaan omaa toimijuutta ja itsenäistä päätöksentekoa. Asukkaan parhaimman edun toteutuminen on aina meille ensisijaista.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Omahoitaja täyttää jo muuton yhteydessä oman asukkaansa kanssa elämänkaari- ja elämänpuu -lomakkeet ja nostaa käydystä keskustelusta oleellisimpia asioita asukkaan hoitosuunnitelmalle, jotta tieto saadaan koko hoitohenkilöstön käyttöön. Huomioimme ja toteutamme asukkaidemme toiveita ja mieltymyksiä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit esimerkiksi tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms. nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea.

Jos asukas on tottunut iltaisin valvomaan vähän pidempään ja aamuisin nukkumaan vähän myöhempään, kunnioitamme asukkaan toivetta siitä ja se on kodissamme mahdollista. Haluamme tukea asukkaan omaa elämänrytmiä ja kuunnella asukkaan toiveita.

- Dementiaoireet:

Pyrimme tukemaan asukkaidemme toimijuutta mahdollisimman hyvin muistisairauksista huolimatta. Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet. Miten huomioidaan orientaation tukeminen esim. Tunnistaako asukas oman huoneensa ja osaako mennä sinne halutessaan, vai tarvitseeko hoitajan apua tai ohjausta.

- Liikkuminen:

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti: miten asukas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa esim. lonkkahousujen tai jarrusukkien käyttö. Hyödynnämme kodin fysioterapeuttia apuvälinekartoituksissa ja sopivan apuvälineen valinnassa asukkaan mieltymykset huomioiden, jotta se tukee asukkaan itsenäistä liikkumista ja mahdollisuutta esimerkiksi osallistua häntä kiinnostavaan aktiviteettiin.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asukkaan tottumusten mukaisesti tai asukasta ohjataan toteuttamaan näitä omatoimisesti tai ohjattuna. Asukas valitsee halutessaan itse vaatteet, jotka haluaa päälleen. Tarvittaessa tilanteen mukaan voidaan muuttaa aikataulua esim. siirtää pesut myöhempään ajankohtaan tai seuraavaan päivään, tai mennä saunaan suihkun sijaan.

- Syöminen ja juominen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Lisäksi kysymme asukkaan toiveruokia ja pyrimme tarjoamaan niitä mahdollisuuksien mukaan. Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päiväämme, mutta ne joustavat asukkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asukkailta kysytään ruokailujen yhteydessä mitä he haluavat juoda ja annetaan heille vaihtoehtoja, lisäksi kysytään haluaako tummaa tai vaaleaa leipää.

- Sosiaalisuus:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Jokaisella asukkaalla on oikeus ja mahdollisuus sosiaalisuuteen kodissamme. Asukas voi halutessaan osallistua kodin yhteisiin aktiviteetteihin tai viettää halutessaan aikaa muiden asukkaiden seurassa. Jos asukas viihtyy mieluummin omassa huoneessaan, huomioimme myös silloin sosiaalisuuden esimerkiksi antamalla aikaa asukkaalle yhteiseen keskusteluun hoitajan kanssa. Kannustamme asukkaitamme kutienkin osallistumaan myös huoneen ulkopuoleiseen toimintaan ja pyrimme löytämään kaikille asukkaille jonkin häntä kiinnostavan aktiviteetin.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Keskustelemalla selvitämme mitkä asiat tuovat asukkaallemme mielihyvää tai ahdistusta ja huomioimme näitä päivittäisessä elämässä. Esimerkiksi hengellisyyttä pyrimme tukemaan yhteistyössä seurakunnan kanssa. Mahdollisia huolta tai pelkoa aiheuttavia asioita käsittelemme asukkaamme toiveiden mukaisesti.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Pyrimme kannustamaan ja tukemaan asukkaitamme säännölliseen ulkoiluun hoitohenkilökunnan kanssa. Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Kannustamme asukkaitamme myös kotimme ulkopuoliseen elämään ja tarjoamme esimerkiksi vierailuja läheiseen kauppaan tai kahvilaan yhdessä hoitajan kanssa. Järjestämme asukaskokouksia kuukausittain, jossa asukkaat saavat olla mukana kehittämässä ja suunnittelemassa toimintaa sekä kertoa toiveitaan aktiviteettien suhteen.

- Nukkuminen:

Haluamme tukea asukkaan oma vuorokausirytmää, asukkaat heräävät ja asettuvat yönille omaan tahtiin avustettuna. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmää ja riittävän levon toteutumista. Mikäli asukas haluaa viettää lepopäivää annetaan myös tähän mahdollisuus, vaikkakin toimintakyvyn kannalta tällaisia päiviä pyritään välttämään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä.

- Lääkehoito:

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Asukkaalla on mahdollisuus keskustella lääkärin kanssa, jos jokin asia lääkehoidossa tai terveydentilassa huolettaa tai kaippaa tarkempaa tietoa.

- Asiointi ja palvelut:

Selvitämme ja kirjaamme hoitosuunnitelmaan kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitajan tai kampaajan palveluita itselleen. Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopivaksi sekä arvioidaan niiden tarpeellisuus yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Esim. vältetään turhia hoitotoimenpiteitä, jos se herättää asukkaassa ahdistusta tai asukas ei ole niihin muusta syystä johtuen halukas.

- Kuolema:

Omahoitaja keskustelelee asukkaan ajatuksista elämänloppuvaiheeseen ja kuolemaan liittyen. Keskustelussa käydään lävitse mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa ja millaisia toiveita asukkaalle itsellään on. Asukkaan toiveiden mukaan läheinen otetaan mukaan keskusteluun. Lääkärin hoitoneuvottelussa käydään lävitse hoidon rajauksia ja käydään keskustelua hoitotahdosta.

- Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt:

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

Attendo Ruusuvuoressa sairaanhoitaja käy läpi ja arvioi rajoittamistoimenpiteet lääkärin määräysten välissä tai tarvittaessa aiemmin. Päivittäistä rajoittamista arvioidaan joka kerta rajoitetta käytettäessä. Potilastietojärjestelmään kirjataan myös se, jos rajoitetta ei ole tarvinnut käyttää ja millaisissa tilanteissa. Suositeltavaa on, että kodilla on nimetty itsemääräämisoikeuden vastuhenkilö. Kodissamme itsemääräämisoikeuden vastuuhenkilöinä toimivat sairaanhoitajat Irina ja Janette.

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

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Laitalupa, hygienihaalarilupa, pyörätuolivyö lupa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja läheisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelu- ja hoitosuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenilloissa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa. Tulosten perusteella luodaan kodille vuoden kehittämissuunnitelma. Jokaisessa läheis- ja asukaspalaverissa kuukausittain annetaan mahdollisuus palautteen antamiseen ja lisäksi läheiskirjeiden yhteydessä muistutetaan aina olemaan meihin rohkeasti yhteydessä, jos toivoo toimintaamme kehitettävän joltakin osin tai on muuta palautetta annettavana.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 58, 12
vastaajaa.

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 69, 13
vastaajaa.

Kansallisen vanhuspalveluiden asiakastyytyväisyyden seurantakyselyn eli Kerro palvelustasi -kyselyn perusteella 60 % kotimme vastaajista on melko samaa mieltä, että hänen toiveitaan otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa ja 40 % on täysin samaa mieltä. 96% vastaajista kokee olonsa turvalliseksi kodissamme.

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

kirjaamo@pirha.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Milla-Noora Kässi, milla-noora.kassi@attendo.fi, 044 494 4680.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. 040 504 5249 soittoaika ma-to klo 9-11. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka,

liris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo. 040 190 9346, soittoaika ma-to 9-11. Sosiaaliasiavastaavaan ja potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse, suomi.fi-verkkoasiointin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo 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 esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportti.

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- Kyllä**
- Ei**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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

Fyysisen toimintakyvyn edistäminen: Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen ja kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa sekä itsestä huolehtimisessa. Kannustamme asukasta tekemään mahdollisimman paljon omatoimisesti ja ohjaamme itsenäiseen liikkumiseen, joka edesauttaa fyysisen toimintakyvyn ylläpitämistä. Valitsemme yhdessä asukkaan ja fysioterapeutin kanssa asukkaalle sopivimman apuvälineen, joka tukee asukkaan fyysistä toimintakykyä. Fysioterapeutti järjestää viikoittain asukkaille jumppaa, lisäksi aktivoimme asukkaita päivittäin liikkumiseen oman toimintakyvyn sallimissa rajoissa kuntouttavaa työtettä käyttäen.

Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: Asukkaan psyykkistä toimintakykyä tuetaan turvallisuuden tunteen lisäämisellä, jota edesauttaa tutut hoitajat sekä tutut päivän rutiinit. Asukkaan osallisuuden vahvistaminen lisää asukkaan omaa toimijuutta ja itsemääräämisoikeutta, joka edistää myös psyykkistä toimintakykyä ja mielen virkeyttä. Haluamme kodissamme tarjota normaaleja arjen kokemuksia, kuten ulkoilua, tv:n katselua, musiikin kuuntelua, yhdessä syömistä ja mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi omien pyykkien viikkaamista. Näillä arjen tavanomaisilla toimilla on tärkeä merkitys psyykkisen toimintakyvyn edistämiseksi.

Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen: Kodissamme annetaan kaikille asukkaille mahdollisuus sosiaaliseen toimintakykyyn ja osallisuuteen. On tärkeää, että asukas saa olla osallisena päivittäisiin toimintoihin ja aktiviteetteihin, sillä se vahvistaa sosiaalista aktiivisuutta. Kodissamme järjestetään päivittäin erilaisia aktiviteetteja, johon asukkaat voivat osallistua halukkuutensa mukaan. Kunnioitamme myös asukkaan toivetta olla osallistumatta ja hyväksymme jokaisen asukkaan erilaisuuden myös sosiaalisuudessa.

Kognitiivinen toimintakyky koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykyä ja ongelmanratkaisua. Sosiaalinen vuorovaikutus, joka on kodissamme päivittäin läsnä, tukee kognitiivista toimintakykyä. Myös erilaiset virikkeelliset tekemiset ja toiminnot edesauttavat kognitiivista toimintakykyä.

Asukkaan omahoitajana toimii koulutettu lähihoitaja. Omahoitajan tehtävänä on tutustua asukkaaseen ja selvittää asukkaan omat henkilökohtaiset tarpeet – ja voimavarat sekä tukea niitä kodin arjessa. Asukasta kannustetaan omatoimisuuteen kaikessa missä asukas siihen pystyy, huomioiden kuitenkin esimerkiksi muistisairauden aiheuttama vaihtelu toimintakyvyssä ja avun tarve. Toimintakyvyn arviointi on hoidossa jatkuvaa.

Läheiset ovat keskeinen voimavara asukkaan elämässä. Omahoitajan ja omaisten yhteistyöllä tuemme asukkaan omannäköistä elämää silloinkin, kun esim. muistisairaus on pitkälle edennyt. Kun tunnemme asukkaan historiaa, omahoitaja voi esim. soittaa asukkaalle mieluista musiikkia tai jutella asioista, jotka tuovat asukkaalle iloa ja mukavia muistoja. Yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa täytetään tullessa elämänpuu- ja elämänkulomakkeet, johon em. asioita kirjataan. Lomakkeiden täyttö voi toimia mukavana muistelu- ja tutustumishetkenä hoitajan ja asukkaan sekä omaisen kanssa.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä toimintakyky. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

Asukkaita kannustetaan osallistumaan erilaisiin ryhmätoimintoihin, joita voivat olla mm. fysioterapeutin pitämä jumppa, leipominen, kauneudenhoito, lautapelit, muistelutuokiot, askartelu, parvekekukkien hoito, musiikin kuuntelu, tanssit, hartaushetket sekä konsertit. Päivittäisistä toimintatuokioista vastaa aamun

virikevuorossa työskentelevä lähihoitaja tai hoiva-avustaja sekä muissakin päivittäisissä vuoroissa lähihoitajat ja hoiva-avustajat, vuodenvuoroon liittyviä tapahtumia suunnittelevat kotimme virikeryhmän jäsenet. Virikeryhmä kokoontuu säännöllisesti, noin kahden kuukauden välein.

Mahdollistamme asukkaillemme myös yksilöllisiä retkiä ja toimintoja esimerkiksi retki poliisimuseoon, kauppakeskukseen tai torille jäätelölle. Laatukoordinaattori ja ASKO-valmentaja järjestävät kuukausittain asukaskokouksen, jonka tarkoitus on lisätä asukkaiden sosiaalista osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia kodissamme. Asukaskokouksesta nousseet toiveet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Asukaskokouksien avulla asukkaat saavat kokea itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistusta, koska he saavat olla mukana oman kotinsa asioiden toimintojen suunnittelussa.

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

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

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

Ravitsemus

Attendo Ruusuvuoreen lounas toimitetaan lämpimänä Attendo Wääksyn keskuskeittiöstä Kangasalta, päivällinen ja viikonlopun ateriat toimitetaan keittiöltä kylmänä ja lämmitetään ryhmäkotien keittiöissä. Aamiainen ja iltapala valmistetaan kodillamme. Tarvittaessa asukkaalla on mahdollisuus yöpalaan, jos esimerkiksi asukas on totunut valvomaan myöhään tai herää yöllä ja toivoo yöpalaan. Arkeen ja juhlaan leivomme myös itse hoivakodilla esimerkiksi kesänpäättäjäjuhlat ja vohvelikestit toteutamme itse kodillamme.

Ruokahuollosta vastaavan nimi ja yhteystiedot: Tampereen seudun keittiöpäällikkö Kirsi Salmi, kirsi.salmi@attendo.fi

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

13.1.2026. Kodin henkilöstö on lukenut ja lukukuitannut ruokahuollon omavalvontasuunnitelman tiivistelmän.

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

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

Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa. Ravitsemusvastaavat Henna ja Katri käyvät ravitsemusasioita ja -seurantaa säännöllisesti läpi viikkopalavereissamme.

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

Hygieniakäytännöt

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: 4.4.2025.

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, Arya, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava osallistuu Pirhan järjestämiin asumispalveluille suunnattuihin hygieniakoulutuspäiviin ja tuo tietoa niistä muulle tiimille. Hygienihoitaja pitää viikkopalaverin yhteydessä hygieniatietoiskuja vähintään kahden kuukauden välein ja tarvittaessa. Hygieniakäytäntöjen ohjeistuksia kerrataan lisäksi säännöllisesti viikkopalavereissa ja infektioilanteissa.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Ostopalveluna N-Clean hoitaa.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Ostopalveluna N-Clean hoitaa.

Kotimme pyykinhuolto on järjestetty seuraavasti:

Hoitoapulaiset molemmissa ryhmäkodeissa huolehtivat pyykinpesun.

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen palvelutuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivoushuoneissa. Kotimme puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykinhuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALO:ssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä

pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Arya Ahmedi, arya.ahmedi@attendo.fi, 044 494 4683.

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

Avainasemassa ovat:

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

Kotiimme käytäville ja käsienvpesupaikoille on sijoiteltuna käsihuuheannostelijoita, 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 terveystalouden hammashoitolassa tai asukas voi halutessaan myös käydä yksityisellä hammaslääkärillä. Suuhygienisti arvioi suunhoidon tarvetta ja antaa ohjeita suunhoidon toteuttamiseksi.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa kodissamme Terveystalon lääkäripalvelu. Omalääkärinä toimiva Pauliina Paavola käy yksikössämme vähintään kerran kuukaudessa, pääsääntöisesti kahden viikon välein. Käyntien lisäksi lääkäri on viikoittaiset puhelinkonsultaatiot, oma geriatrimme on lisäksi tavoitettavissa kiireellisiin konsultaatioihin arkipäivinä virka-aikaan 8-16 numerosta 050 308 1597. Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin akuutteja asioita hoitaa Terveystalon lääkäreiden takapäivystys 030 360 700. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita hoidossa. Tarvittaessa omalääkäri voi tehdä lähetteen kotisairaalaan, jolloin kotisairaala vastaa esim. suonensisäisen nesteytyksen tai antibiootin antamisesta tai vaikeaoireisen saattohoitopotilaan kivunlievityksestä.

Kiireellinen sairaanhoito:

Lähin päivystävä sairaala on TAYS, Acuta.

Asukkailla on asukaskansioissaan esitäytetty päivystyksen esitietolomake, jonka tiedot täydennetään

(ajantasaisella lääkityslistalla, tehdyillä mittauksilla ja lyhyellä selvityksellä tilanteesta) ja annetaan asukkaan mukaan Acutaan.

Lisäksi lähettämisen syy kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään kertomus-lehdelle, väliarvio kohtaan. Päivystykseen lähettämistä tiedotetaan aina asukkaan läheisiä. Päivystykseen lähettämisen ohje löytyy Ruusuvuoren N-verkkoasemalta.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soitetaan virka-aikana omalääkärille ja muina aikoina päivystävälle lääkärille, joka antaa lisäohjeita. Kodillamme käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimaa ohjetta kuoleman toteamisesta ja kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä asumispalveluissa Pirkanmaan hyvinvointialueella. Ohme löytyy molempien kerrosten toimistoista. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä virka-aikana ja muina aikoina esihenkilölle laitetaan tekstiviesti.

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

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta?

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

Mittauksia, kuten verenpaine ja pulssi sekä paino, seurataan kaikilta asukkailtamme kerran kuukaudessa. Lääkärin ohjeistuksen mukaan joiltakin seurataan tiheämmin esim. viikoittain, jos on verenpainelääkityksiä, sydämen vajaatoimintaa tms. Laboratoriokokeita seurataan vähintään kerran vuodessa ns. vuosilabrat, tarvittaessa lääkäri määrää seurannan toteutettavaksi useammin esimerkiksi diabeetikkojen verensokeriseurannat tai muut sairauksiin tai lääkityksiin liittyvät säännölliset laboratoriokokeet. Lähi- ja sairaanhoitajat toteuttavat päivittäin terveydentilan seurantaa, sekä raportoivat poikkeavista arvoista hoitavalle lääkärille. Sairaanhoitajien vastuulla on ohjelmoida seurannat hoitosuunnitelmiin ja Hilikka-kalenteriin, sekä tehdä tarvittavat näytteenotopyynnöt.

Lääkityksen vaikuttavuutta seuraavat lähihoitajat ja sairaanhoitajat jatkuvasti osana päivittäistä hoitotyötä. Sairaanhoitajien tehtävänä on viedä hoitavalle lääkärille seurannan tulokset, jotta tämä pystyy arvioimaan lääkehoidon vaikuttavuutta tai mahdollisia haittavaikutuksia. Kokonaisvaltaisen lääkitysarvion lääkäri tekee kerran vuodessa vuositarkastuksen yhteydessä ja tarvittaessa aiemmin, jos asukkaan vointi ja tilanne muuttuu. Sairaanhoitajat koordinoivat vuositarkastuksia sekä vievät asukkaan voinnin muutokset hoitavalle lääkärille tiedoksi. Lääkityssuunnitelman kirjaa hoitava lääkäri Pegasos-asiakastietojärjestelmään ja yksityisesti asuvien asukkaiden lääkityksen sairaanhoitajat siirtävät Hilikka-järjestelmään.

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajamme Irina Hokkanen ja Janette Pesu.

Lääkehoitosuunnitelma

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit laativat työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Kotimme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asukkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä 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 päivittäisestä on kotimme johtajalla ja lääkevastuuhenkilöillä. Suunnitelman päivitykseen osallistuvat kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Henkilökunnan lääkehoitolupa kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä viranomaiskansiossa tiimiesihenkilön huoneessa 2. kerroksessa sekä kotimme N-aseamalla.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 25.6.2025.

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Irina Hokkanen, sairaanhoitaja, Janette Pesu, sairaanhoitaja ja Milla-Noora Kässi, hoivakodin johtaja.

Rajattu lääkevarasto

Ruusuvuoressa ei ole akuuttilääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Ruusuvuoressa on käytössä Omni360 -potilastietojärjestelmä, joka on yhteinen Pirkanmaan hyvinvointialueen terveydenhuollon yksiköiden kanssa, esim. kotihoito, poliklinikat. Myös Acutan ja TAYS:n kirjaukset näkyvät ko. järjestelmässä Kanta-palvelun kautta, joten asukkaisiin liittyvät tiedot siirtyvät ajantasaisesti. Myös näytteenottopyynnöt teemme Omni360-potilastietojärjestelmän kautta. Tiedonkulun varmistamiseksi täytämme päivystyksen esitietolomakkeen Acutaan lähettämisen yhteydessä. Lähetteen teksti kirjataan Omni360 kertomuslehdelle, joko lääkärin tai hoitajan kirjaamana. Lähetteet esim. haavahoitajalle tai jalkaterapeutille kirjataan suoraan Omni360-potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa käytämme turvapostia asiakkaan tietosuojaa vaativien asioiden hoidossa esim. apteekki, edunvalvonta-asiat, Attendon sisäisissä sähköposteissa tietosuoja on varmistettu.

Asukkaan lähtiessä Ruusuvuoresta esimerkiksi sairaalaan, lähettävä lääkevastuullinen hoitaja tarkistaa lääkelistan ajantasaisuuden. Samoin asukkaan saapuessa Ruusuvuoreen takaisin vastaanottava lääkevastuullinen hoitaja tarkistaa lääkelistan ajantasaisuuden ja tekee tarvittavat muutokset lääkitykseen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

Attendo-kodin työntekijä vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-kodin 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.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Seuraava Evakuointi- ja alkusammutuskoulutus on huhtikuussa 2026. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista tehdään 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. Helmikuussa 2024 kodillamme järjestettiin 16 tunnin MAPA-koulutus, johon osa henkilöstöstämme

osallistui. MAPA -koulutusten tavoitteena on, että henkilökunta oppii tunnistamaan, ennaltaehkäisemään ja asteittain vähentämään aggressiota ja väkivaltaista käyttäytymistä. Vuonna 2026 syksyllä on suunnitelmassa kouluttaa henkilöstöä toimimaan ennaltaehkäisevästi ja turvallisesti uhkaavissa tilanteissa. Työsuojeluvaltuutettunamme toimii Timo Joutsijoki, timo.joutsijoki@attendo.fi, 0417324843.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain 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:	8.10.2025
Poistumisharjoitus on tehty:	17.1.2023
Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:	14.5.2024
Palotarkastus on toteutunut:	13.2.2024

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,6 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Milla-Noora Kässi, joka on koulutukseltaan Geronomi AMK.
- Kodillamme on 38 asukaspaikkaa

- 1 tiimiesihenkilö-sosionomi
- 2 sairaanhoitajaa
- 16,9 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja
- 1 fysioterapeutti kahdesti viikossa, yhteensä 10 h. Lisäksi tekee kerran viikossa yhtenä päivänä asukkaiden yksilöohjauksia.
- 3 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia, sairaanhoitajia ja hoitoapulaisia. Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei pääsääntöisesti kuulu välillisiä työtehtäviä kuin yövuorossa ja molemmissa kerroksissa yhdellä iltavuorolaisella 10 minuuttia. Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön ja meillä 40 minuuttia hoitoapulaisen työajasta lasketaan välittömään työhön, koska he juttelevat asukkaiden kanssa sekä ohjaavat heitä sekä siistivät pöytiä yhdessä asukkaiden kanssa.
- 3 hoitoapulaista

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Arkisin:

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiimiesihenkilö-sosionomi klo 8–16 (välitön hoitotyö 1/3 ja 2/3 hallintoa)
- Sairaanhoitajat kaksi klo 7.15–15.15 (välitön hoitotyö)
- Hoitajia neljä, klo 7.15–15.15 (välitön hoitotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja kaksi klo 7.15–15.15 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen kaksi klo 9.30–17.10 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia neljä klo 13–21.00 (välitön hoitotyö)

- Lääkevastuullinen hoitaja kaksi klo 13–21 (välitönohitoityö, 10 min välillinen hoitoityö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja kaksi klo 20.55–7.20 (välitönohitoityö, 15 min välillinen hoitoityö)

Viikonloppuisin ja arkipyhinä:

- Hoitaja neljä klo 7.15–14 (välitönohitoityö)
- Lääkevastuullinen hoitaja kaksi klo 7.15–14.10 (välitönohitoityö)
- Hoitoapulainen kaksi klo 9.30–17.10 (välillinen hoitoityö)
- Hoitaja neljä klo 14–21 (välitönohitoityö)
- Lääkevastuullinen hoitaja kaksi klo 14–21 (välitönohitoityö, 10 min välillinen hoitoityö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja kaksi klo 20.55–7.20 (välitönohitoityö, 15 min välillinen hoitoityö)

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

Sijaisten käytön periaatteet

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti Attendon kiertävien hoitajien, sijaisten tai työvuorojärjestelyjen turvin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaista. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja sekä tiimiesihenkilö. Sijaisten hankinta iltaisin ja viikonloppuisin kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

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

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

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

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

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

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

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

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

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



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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 27.4.2023

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 30.5.2017

Työpaikkaselvitys 15.5.2024

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

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

Noudatamme kodillamme Attendon tietoturvasuunnitelmaa ja kaikki vakituisessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin. Käytämme salattuja

tietojärjestelmiä ja varmistamme, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi asukkaiden tietoihin. Huolehdimme, että henkilöstö noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä jaa asukkaiden henkilökohtaisia tietoja ilman lupaa. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Tilojen käytön periaatteet

Kotimme toimii viisikerroksisessa kerrostalossa Tampereen Hervannassa, hyvien kulkuyhteyksien varrella. Ryhmäkodit sijaitsevat 2. ja 3. kerroksissa. Talossa on myös muita toimijoita Attendo Ruusuvuoren lisäksi. Kodissamme on yhteensä 38 asiakashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 21-25.5 m² (38 kpl). Asiakas kalustaa oman huoneensa itse, sähkökäyttöinen sänky sekä kiinteät kaapit huoneesta löytyy valmiiksi.

Kodissamme on kaksi ryhmäkotia (2 x 19 huonetta) Molemmissa ryhmäkodeissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkodeissa on omat parvekkeet, molemmissa ryhmäkodeissa kolme parvekettä. Molemmista ryhmäkodeista löytyy oma yhteinen sauna ja pesuhuone sekä pyykitupa.

Piha-alue on taloyhtiön yhteinen. Pihalla on oleskelualue, grillikatos ja keinu. Turvallisuuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti), josta vastaa Alltime Suomi Oy. Pihassa ei ole erikseen aidattua aluetta, joten se asettaa omat rajoitteensa esim. muistisairaana ulkoilulle. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Kodillamme osa asukkaista on muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen.

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

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

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

Teknologiset ratkaisut

Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset raktaisut

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on ovisummeri ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

Asukkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimat) olevat teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajien puhelimiin). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Kodin omat kutsuranneke vastaavat testaavat jokaisen rannekkeen toimivuuden kerran kuukaudessa painamalla jokaisen kutsurannekkeen painiketta ja tarkistamalla, että hälytys tulee jokaiseen hoitajapuhelimeen, johon sen kuuluu tulla. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tunstall Huolto
Puh. 0100 840 80
Soittoajat arkisin 8.00 - 16.00
huolto@tunstallnordic.com

Kutsujärjestelmän ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaa hoivakodin johtaja Milla-Noora Kassi, 044 494 4680, titta.aura@attendo.fi. Jokaisella henkilöstön jäsenellä on velvollisuus ilmoittaa eteenpäin hoivakodin johtajalle, jos huomaa laitteiden toiminnassa häiriöitä.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä fysioterapeuttiin, joka on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Apuvälineyksiköstä lainatut asukaskohtaiset laitteet huoltaa apuvälineyksikkö. Muista laitehuolloista Attendo Ruusuvuoressa vastaa Allu Medical. Ohjeet huoltopyyntöihin löytyvät molempien toimistojen selailukansioista. Työntekijä, joka huomaa puutteita laitteiden toiminnassa on velvollinen huolehtimaan huoltopyynnöt eteenpäin johtajalle. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (esim. hoivasängyt, nostimet, vaa'at, suihkutuolit, suihkulaverit ja muut isommat apuvälineet) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset.

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 (Laki lääikinnällisistä laitteista 719/2021 33 §) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivakodin johtaja Milla-Noora Kassi, 044 494 4680, milla-noora.kassi@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 tietoturvtiimin kanssa. Tietoturvtiimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

Meillä Ruusuvuodessa on käytössä sähköinen Omni360- ja Hilikka-asiakastietojärjestelmä, joihin tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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 Omniin päivittäin jokaisessa työvuoressa. Kirjauksissa peilataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista sekä terveyden- ja lääkehoitoon liittyviä asioita. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

Asiakastietojen käsittely

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla molemmissa ryhmäkodeissamme. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 1.4.2025.

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

- puutteet tai virheet tietojärjestelmässä tai käyttöympäristössä, jotka voivat aiheuttaa riskin sosiaali- ja 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 Valviralle sekä toimivat tarvittaessa poikkeamasta Kelan Toiminta häiriötilanteessa ohjeistuksen mukaisesti [Toiminta häiriötilanteessa - Sote-ammattilaiset - Kanta.fi](#).
2. Palveluntuottajan havaitessa merkittävän poikkeaman, joka voi aiheuttaa riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, palveluntuottaja tekee itse myös asiakastietolain mukaisen poikkeamailmoituksen Valviralle [Asiakastietolain mukainen poikkeamailmoitus, 1/1, Asiakastietolain mukainen poikkeamailmoitus](#).
3. Attendo-kodeissa merkittäviin teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin on valmistauduttu tulostamalla asiakasturvallisuuden kannalta tärkeimmät ajan tasalla olevat dokumentit paperille, jotta nämä ovat käytettävissä myös silloin, jos tietojärjestelmä ei ole käytettävissä. Tietojärjestelmien merkittävien käyttökatkojen tai/ja vikatilanteiden vallitessa Attendo-kodin johtaja ohjeistaa tekemään tarvittavat kirjaukset ja merkinnät kynällä ja paperilla, josta nämä tallennetaan tietojärjestelmiin poikkeamatilanteen ollessa ohi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä
- Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat 2025
vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Asukkaiden toiminnallisen ja aktiivisen, omannäköisen arjen kehittäminen.	Yhteydenpidon kehittäminen.	Palautteen antamisen lisääminen ja työnjaon tasapuolisuuden kehittäminen.
TOIMENPITEET	Hennan opinnäytetyö ja siihen liittyvät työpajat.	Kutsutaan kuukausittaisiin asukaskokouksiin myös läheiset paikalle.	Palautelaatikko molempiin kerroksiin, minne pitää tulla vähintään yksi palaute viikkoa kohden. Käsitellään palauitteet viikkokokouksissa.
AIKATAULU	Opinnäytetyön toteutus käynnissä 12/2024 alkaen.	Helmikuu 2025 alkaen.	Helmikuun 2025 alusta alkaen.
VASTUUTUS	Henna K. toteuttaa opinnäytetyön ja Titta ja Jenna huolehtivat työpajat työntekijöille työvuorosunnittelussa.	ASKO-valmentaja ja laatukoordinaattori huolehtivat esihenkilön tuella.	Koko työyhteisö huolehtii, että vähintään yksi palaute on laatikossa viikoittain. Jenna huolehtii palautteiden käsittelystä kokouksissa.
VÄLIARVIOINTI 16.7.2025	Henna toteuttanut opinnäytetyön toiminnallisen osuuden, tällä hetkellä	Jenna ja Carita pitäneet kokouksia, myös Henna ollut muutamissa mukana. Asukkaita	Palautelaatikko on koettu mukavana asiana, tavoite on täyttynyt, että joka viikko on ollut

	raportointivaihe käynnissä, syksyllä Henna esittelee kokonaisuuden ja ”työkalupakki” saadaan käyttöön	osallistunut hyvin kokouksiin. Muutamia omaisia ollut paikalla. Syksyille mietittiin, että pidetään muutama kokous myöhemmin esim. klo 16 alkaen, niin jos siten pääsisi enemmän omaisia paikalle.	vähintään yksi palaute, usein paljon enemmänkin. Jatketaan samaan tapaan loppuvuosi.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) 7.1.2026	Vielä tulostetaan työkalupakkikansiot toiminnallisen arjen tueksi ja pidetään työpajoja työkalupakin hyödyntämisen starttaamiseksi.	Läheiskokous ja asukas ja läheiskokous pidetty ilta-aikaan, mutta osallistujia ei ole ollut enempää kuin ennen. Palataan pitämään asukas- ja läheiskokoukset klo 13 aikaan. Pidetään kuitenkin läheisillat kaksi kertaa vuodessa ilta-aikaan.	Nyt palautelaatikossa ollut vähemmän palautteita, sitä tehostettava. Palautelaatikot pitää sijoittaa näkyvämmälle paikalle tai kiinnittää seinään.

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Asukkaan kaatuminen: Heikentynyt toimintakyky ja sairaudet aiheuttavat kaatumisia	Uhka- ja väkivaltatilanne: Fyysisen väkivallan uhka asukkaiden kesken ja työntekijöitä kohtaan	Tiedonkulku ja raportointi, dokumentointi ja asiakirjahallinta
T	2	2	2
S	2	2	2
R	3	3	2
Toimenpide ja kustannusarvio	Huolehditaan, että asukkailla on tarvittavat apuvälineet. Lisäksi	Keskustellaan asukkaan tilanteesta lääkärin kanssa, jos huomataan	Kirjataan huolellisesti joka vuorossa myös asukkaan

	<p>arvioidaan tarvetta lonkkahousuihin, jarrusukkiin yms. herkästi kaatuvilla asukkailla.</p> <p>Keskustellaan asukkaan tilanteesta lääkärin kanssa, jos kaatumisia alkaa ilmetä toistuen.</p> <p>Keskustellaan avoimesti asukkaan läheisen kanssa, että asukkaan itsenäinen liikkuminen lisää riskiä kaatumiseen, mutta parantaa itsemääräämisoikeuden toteutumista ja toimijuutta.</p>	<p>aggressiivisuuden lisääntyvän ja uhka väkivaltatilanteisiin havaitaan.</p> <p>Mennään puuttumaan tilanteeseen, jos huomataan, että joku asukkaista kiihtyy tai käyttäytyy aggressiivisesti.</p>	<p>toimintakyvystä ja mielialasta. Haavanhoidoissa on tärkeää kuvailla kirjauksiin haavaa ja arvioida, onko siinä tulehduksen merkkejä. Lisäksi kerrottava kirjauksissa, että miten haava on hoidettu.</p> <p>Jokainen käy laadukkaan kirjaamisen koulutuksen ja kurssin Valosta.</p> <p>Työntekijöiden tulee lukea kokousmuistiot /viikkoviestit Hilkkasta</p>
Aikataulu	Aina, kun arvioidaan asukkaalla olevan kohonnut riski kaatumiseen (huomioidaan RAI:n hyödyntäminen)	Aina asukkaan tilanteen muuttuessa siten, että riski aggressiivisuuteen nousee.	Kaikissa työvuoroissa ja toiminta tulee olla koko ajan jatkuvaa.
Vastuuhenkilö	Titta Aura ja koko henkilökunta	Koko henkilöstö vie viestiä sairaanhoitajalle ja sh keskustelee lääkärin kanssa. Iltaisin ja viikonloppuisin lääkäripäivystyksen konsultointi.	Jokaisen työntekijän vastuulla on kirjata huolellisesti ja lukea Hilka-viestit. Esihenkilö seuraa Hilka-viestien lukemisen toteutumista ja kirjauksia asukastietojärjestelmään
VÄLIARVIOINTI 30.9.2025	<p>Apuvälineitä hankittu hoivakodille (rollaattori, pyörätuoli), lonkkahousuja ja sisäkenkiä pyydetty omaisia hankkimaan, nämä melko hyvin toteutuvat. Henkilöstö reagoi nopeasti havaittuihin riskeihin. Rajoitustoimenpiteisiin kiinnitetään hyvin huomiota (sekä niiden käyttäminen että arviointi niiden tarpeellisuudesta).</p>	<p>Ennakointi tärkeää (hoitotyön keinoin, lääkkeellisin keinoin). Lääkäriyhteistyö on toiminut melko hyvin, tavoitettavissa ollut hyvin. Otettu käyttöön hoitajille yövuorossa hoitajakutsurannekkeet.</p>	<p>Laadukas kirjaaminen-koulutukset on suunniteltu niille, joilta se puuttuu. Kirjaamista kerrataan säännöllisesti ja siihen on kiinnitetty huomiota. Haavanhoidon kirjauksissa tärkeää kuvailla haavaa, myös ohjeet tärkeää olla esillä, yhteistyössä sairaanhoitajan ja lähihoitajien kesken. Edelleen puutetta Hilka viestien ja kokousmuistion lukemisessa, kaikki eivät lue. Seurataan aktiivisesti asiaa.</p>

<p>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</p> <p>7.1.2026</p>	<p>Henkilöstö on reagoinut nopeasti havaittuihin riskeihin ja tarvittavat apuvälineet on hankittu. Jatkossakin tarvittaessa hankitaan talolle omia apuvälineitä.</p>	<p>Aiheesta keskusteltu paljon kokouksissa. Nyt ollut rauhallisempaa. suunnitelmassa kuitenkin uhka- ja väkivaltatilannekoulutusta vuodelle 2026.</p>	<p>Tiedonkulussa on vielä kehitettävää. Haavanhoito-ohjeisiin kiinnitettävä vielä enemmän huomiota. Uusi oman kodin intra tuottaa vielä työtä, että kaikki lukevat sieltä muistiot ja viestit, vaatii tehostamista.</p>
---	--	---	---

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Työn keskeytykset	Hälytys- ja pelastusvälineet (Tunstallin toimimattomuus ajoittain, teknologiaa toivotaan lisää käyttöön)	Väkivallan uhka työssä (asukkaiden aggressiivisuus)
T	3	2	2
S	2	2	3
R	3	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	<ul style="list-style-type: none"> - Rauhoitetaan kirjaamistilanteet - Yhteistyö työkavereiden kanssa. - Asukkaiden hälytykset - Taukoja mahdollista porrastaa, jotta saa pitää keskeytyksettömänä. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tärkeää kirjautua ulos Tunstallista aina yövuoroissa ja tämän jälkeen kirjautua takaisin. Wifi ja bluetooth ei saa olla päällä tai Tunstall ei toimi) - Attendolla pilotoidaan erilaisia liiketunnistimia ja muita teknologisia ratkaisuja, toivottavasti niistä saadaan tilanteeseen tulevaisuudessa helpotusta. - Ohjelmistopäivitykset pitää tehdä puhelimiin, voi laittaa taustalle päivittymään, mutta älä ohita päivitystä - Tarvittaessa yhteys Tunstallin tukeen 	<ul style="list-style-type: none"> - Käsitellään aggressiivisen asukkaan kohtaamista kuukausipalaverissa yhteisesti - Tehdään poikkeamat tilanteista, jotta väkivallan uhkaa saadaan seurattua - Keskustellaan lääkärin kanssa, jos asukkaan aggressiivisuus lisääntyy.
Aikataulu	Aloitus heti.	Toiminta käytössä.	

			- Huhtikuu 2025 käsitellään aggressiivisen asukkaan kohtaamista palavissa
Vastuhenkilö	Jokaisen työntekijän vastuulla	- Jokaisen työntekijän vastuulla hoitaa sovitut tehtävät yövuorossa. - Lisäksi puhelinta pitävän työntekijän tärkeää katsoa, että Tunstallissa ollaan kirjautuneena	- Titta ja Jenna - Jokainen työntekijä vastaa poikkeamien tekemisestä
VÄLIARVIOINTI 30.9.2025	Tällä hetkellä ei ole koettu taukojen keskeytyksiä ongelmallisiksi. Keskeytyksiä vähän.	Tunstall on toiminut nyt moitteetta, uloskirjautuminen ja sisäänkirjautuminen on tehty hyvin yövuorojen aikana. Puhelimeen toivotaan ominaisuutta, että lukitusnäytöstä näkyisi hälytyksen tekijä tai esim. viestin lähettäjä.	Poikkeamailmoituksia tehdään hyvin. Uhkaaviin tilanteisiin mennään pareittain ennakoivasti, aina ei voi ennustaa. Aina voi soittaa hätäkeskukseen tilanteen muuttuessa liian uhkaavaksi. Pyydetään uhkatilannekoulutusta ja mielenterveys /päihdetaustaisen muistisairaahan kohtaamiseen koulutusta.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) 7.1.2026	Kirjatessa varsinkin iltavuorossa, voi toimiston oven laittaa kiinni.	Ominaisuutta, että lukitusnäytöstä näkisi hälytyksen tekijän, ei saa talon puhelimiin. Tunstall on toiminut nyt hyvin.	Tilanteista on keskusteltu paljon yhdessä kokouksissa. Uhkatilannekoulutusta tulossa vuonna 2026, selvitellään mielenterveystaustaisen ikääntyneen kohtaamiseen koulutusta.

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- 2025	Q2- 2025
Asiakastytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	82
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	60
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Mittaristo ei ole käytettävissä Pirkanmaalla.	Mittaristo ei ole käytettävissä Pirkanmaalla.
Sisäinen auditointi		Sisäistä auditointia ei ole kolmen vuoden aikana tehty.	Sisäistä auditointia ei ole kolmen vuoden aikana tehty.
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		-	-
Lääkepoikkeamat, kpl	Lääkepoikkeamaraportti saadaan AddSystemsista.	12 kpl. 7 kappaletta poikkeamia, joissa asukas ei ole saanut lääkettä esim. lääke on annettu, mutta asukas ei ole nielaissut sitä ja on löydetty myöhemmin	7 kpl. 4 kpl asukas ei saanut lääkettään, 1 lääkejakovirhe, yksi virheellinen tiedottaminen ja yksi väärä lääke.

		lattialta. 3 lääkkeenjako virhettä ja kaksi läheltä piti- tilannetta.	
Palvelun toteuttamis- suunnitelmien ajan- tasaisuus	95%	Tavoitetaso täyttyy ja 100% palvelun toteuttamissuunnitelmista on ajan tasalla.	100 %

	Tavoitetaso	Q3- 2025	Q4- 2025
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitel- ma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	58
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitel- ma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	69
Elämänlaatu (ikä- ihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Mittaristo ei ole käytettävissä Pirkanmaalla.	6,5
Sisäinen auditointi		2.9.2025	Sisäistä auditointia ei tässä kvartaalissa
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		- 50 kpl, 63% - 17 kpl, 21% - 13 kpl, 16%	- kaikki edellisen auditoinnin poikkeamat korjattu
Lääkepoikkeamat, kpl		17 kpl. 13 kpl asukas ei ole saanut lääkettä.	26 kpl. 19 tapauksessa asukas ei ole saanut

		Pääsääntöisesti kyseessä jälleen lattialta löytyneet suussa käyneet lääkkeet. Lisäksi kaksi lääkejakovirhettä, joista molemmat estetty kaksoistarkastuksessa.	lääkettä, joista 11 löytynyt asukkaan suussa tai kädessä käyneinä lattialta. Kaksi kertaa unohdettu merkitä n-lääke kulutuskorttiin ja kaksi kertaa asiakas saanut väärän lääkkeen.
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajantasaisuus	95%	100 %	100 %

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Tampere 13.1.2026

Allekirjoitus

Milla-Noora Kässi

Muutosloki

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset
14.8.2025	v. 37.1	Milla-Noora Kässi	Päivityksessä lisätty HVA:den pyytämiä lisätietoja
8.10.2025	v. 37.2	Milla-Noora Kässi	Asukasturvallisuus- ja työturvallisuussuunnitelmien väliarviointi
13.11.2026	v. 37.4	Milla-Noora Kässi	Kehittämissuunnitelman, asukasturvallisuussuunnitelman ja työturvallisuussuunnitelman loppuarvioinnit sekä omavalvonnan seurannan raportointi.