



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 Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun sote

Kunnan/kuntayhtymän nimi Joensuu

Attendo-koti

Nimi Attendo Sirkunhovi

Katuosoite Kiikarikatu 38

Postinumero 80160

Postitoimipaikka Joensuu

Esihenkilö Minna Nevalainen

Puhelin 0444943520

Sähköposti minna.nevalainen@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen 18 asukaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset

13.5.2016. Luvan muutos vastuuhenkilövaihdos 20.1.2020

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmisten yhteisöllinen asuminen 24 asukaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

13.5.2016

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharmadoksen yhteistyöapteekilta, Liperin Ykkösaiteekki

- Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Itä-Suomen tekstiilihuolto Oy Istex
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor, alihankintana Mavira Oy:lta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Minna Nevalainen, puh: 044 494 3520, minna.nevalainen@attendo.fi

Omaavalonnan suunnitelman seuranta

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

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

Omaavalonnan suunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavalonnan suunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavalonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme sisääntuloaulassa.

Laadittu pvm. 5.9.2024

Tarkistettu pvm. 13.3.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
❤️👥+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Tehtävänäamme Attendo Sirkunhovissa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemaa hyvää elämänlaatua. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja voimavarasuunnitelmaan, jossa on yksilöllisesti otettu huomioon jokaisen asukkaan tarpeet, osaamiset, mielenkiinnon kohteet ja voimavarat.

RAI-arvioinnista koottujen tietojen perusteella:

Yhteisöllisen palveluasumisen asukkaiden arki-suoriutuminen on pääosin itsenäistä hoitajan sanallisen ohjauksen turvin. Osa asukkaista tarvitsee myös enemmän hoitajan fyysistä apua arki-suoriutumisesta. Suurimmalla osalla asukkaista on lieviä haasteita kognition kanssa eli haasteita älyllisissä sekä psykologisissa toiminnoissa, joilla he käsittelevät tietoa ja ympäristöään. Haastavaa käyttäytymistä asukkailla ei juurikaan ilmene, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Osa asukkaista kokee masennuksen oireita kohtalaisesti, mutta tähän on kiinnitetty hoitajien toimesta huomiota.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaat tarvitsevat runsaammin hoitajien fyysistä apua arki-suoriutumisessa. Suurimmalla osalla asukkaista on keskivaikeita tai vaikeita haasteita kognition kanssa eli haasteita älyllisissä sekä psykologisissa toiminnoissa, joilla he käsittelevät tietoa ja ympäristöään. Osalla asukkaista ilmenee lieviä/kohtalaisia merkkejä haastavasta käyttäytymisestä. Osalla asukkaista ilmennyt kohtalaisesti masennuksen oireita, mutta tähän on kiinnitetty hoitajien toimesta huomiota.

Talossa eletään normaalia kotielämää, arkea. Pyrimme huomioimaan yksilölliset tarpeet ja tavat jokaisen asukkaan kohdalla. Kunnioitamme asukkaan omaa tahtoa ja kannustamme mahdollisimman pitkälle omatoimisuuteen. Päivittäiset musiikkiin, käsillä tekemiseen ja muuhun monipuoliseen viriketoimintaan liittyvät aktiviteetit tuovat mielekkyyttä ja sisältöä arkeen. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa asukkaidemme yhteisöllisyyttä ja identiteettiä sekä aktivoida aisteja ja muistia. Sirkunhovissa annamme tarvittaessa saattohoitoa ja teemme yhteistyötä kotisairaalan kanssa. Moni asukas haluaakin olla elämänsä loppuun

saakka täällä, missä he ovat viimeiset elinvuotensa viettäneet.

Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä" ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan.

Tavoitteenamme on mahdollisimman itsenäinen ja mielekäs elämä. Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote.

Arvot ja toimintaperiaatteet.



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Pyrimme kouluttamaan henkilöstöämme jatkuvasti ammatillisella lisäkoulutuksella sekä tuomalla koulutuksen kautta osaamiseen koko ajan päivittynyttä tietoa.

Sitoutumisella tarkoitamme, että olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän

tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

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.

Sirkunhovissa toimii nimetty asiakaskohtaamisten ASKO -valmentajat, joiden tehtävänä on yhdessä esimiehen ja tiimivastaavan kanssa arvojen jalkauttaminen yksikön arkeen. He pitävät yllä hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksen, arvojen ja ASKO-lupauksien avulla. ASKO-valmentajat nostavat esille ajankohtaisia asioita ja toimivat työyhteisön valmentajina ASKO-asioihin liittyvissä tehtävissä ja keskusteluissa. He pitävät huolta säännöllisistä keskusteluista ja tekevät havaintoja onnistumisista ja mahdollisista kehittämiskohdista. Keskustelemme yhdessä, miten voimme entistä paremmin ymmärtää erilaisia odotuksia Attendoa kohtaan.

Vuoden 2024 aikana olemme käyneet Asko-karttakeskustelut kaikkien työntekijöidemme kanssa.

*Aiheina ovat olleet itsemääräämisoikeus > asukkaita ei rajoiteta ilman lääkärin lupaa, arvoidaan rajoittamisen tarvetta yksilöllisesti ja säännöllisesti. Asukkaat saavat herätä omia aikojaan, ei pakoteta tiettyyn aikatauluun. Kysytään aina eri tilanteissa asukkaan mielipidettä, esimerkiksi ruokailutilanteissa asukkaiden mieltymyksiä ruokajuoman, ruuan määrän, leivän jne suhteen.

*Keskusteltu omannäköisestä elämästä > Asukas saa valita itse vaihtoehtoista esim. kynsilakan värin, sen päivän vaatteet, istumapaikan jne. Kysytään omista mieltymyksistä ja mielenkiinnon kohteista, ja huomioidaan ne päivittäisissä toiminnaissa. Kerrotaan ja kirjataan, että on tarjottu mahdollisuus vaikuttaa asioihin.

*Herännyt keskustelua mitkä ovat hoitajan oikeudet voimankäyttöön? Voimankäyttö ei kuulu hoitotyöhön. Varmistetaan, että asukkaat kokevat tämän paikan turvalliseksi. Huomioidaan oma puhe, kosketus, äänensävy, kehoneleet ja ilmeet, kerrotaan asukkaalle koko ajan mitä tehdään.

*Keskusteltu haastavista tilanteista: keskusteltiin kokemuksista haastavissa tilanteissa esim. asukkaiden ja omaisten kanssa. Pohdittiin yhdessä hyviä toimintamalleja. Muistetaan, että katsekontakti tärkeä, omaisen luokse pysähdytään. Kiireetön kohtaaminen.

*Yhteisesti sovittiin, että aina voisi kirjata paremmin.

Vuonna 2025 Asko-keskustelujen aiheet kohdistuvat pitkältä Matkalla kodiksi -teeman ympärille.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 13.03.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 10.03.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Henkilöstöön liittyviä riskejä ovat esim. puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit, henkilöstön riittämättömyys vuoroissa, lääkeluvallisten työntekijöiden riittämättömyys vuoroissa ja sijaisten heikko saatavuus, työntekijöiden vaihtuvuus jne.

Attendo Sirkunhovissa: Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työhön, jokaiselle nimetään perehdyttäjä. Perehdytyksessä käytetään perehdytyskaavaketta, intrassa olevaa yksikön omaa perehdytyskansiota ja työntekijöillä on käytettävissä Valo-sivusto perehtymistä varten. Määritellyt Valo-kurssit ovat pakollisia ja niiden suoritusta seurataan aktiivisesti. Työvuorot suunnitellaan siten, että lepoaika on riittävä, sekä jokaisessa vuorossa on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen saanut henkilö. Työvuorosuunnittelussa kuunnellaan työntekijän omia toiveita ja mieltymyksiä. Yksiköllä on oma, asukkaat ja yksikön toiminnan tuntema sijaisryhmä, josta sijaiset äkillisiin puutoksiin pyydetään. Lisäksi alueella on kiertäviä sijaisia sekä Attendo Oman sijaispooli. Henkilöstö rokotetaan esim. influenssaa vastaan. Infektioita ehkäistään hyvällä käsihygienialla ja työskentely on aseptista. Henkilökunnan sairauspoissaolot käsitellään yksilöllisesti. Teemme aktiivisesti yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Päävastuu on yksikön johtajalla, mutta jokainen työntekijä huolehtii, että toimii oman osaamisen mukaisesti, huolehtii aseptiikasta ja omasta työkyvystä. Henkilöstön riittävyydestä, perehdytyksestä ja työssäjaksamisesta on vastuussa yksikön johtaja. Yksikön vaihtuvuus on erittäin pieni.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat esim. lääkehoidon vastuiden ja osaamisen puuttuminen, lääkkeiden säilytys ei ole turvallista ja asianmukaista, lääkekulutuksen seuranta ei ole täsmällistä jne.

Attendo Sirkunhovissa: Lääkehoitoa toteuttaa vain lääkeluvan suorittaneet hoitajat. Jokaisessa vuorossa on nimetty lääkevastaava. Lääkehuone on rauhallinen, lukittava huone ja siellä lääkkeiden säilyttäminen mahdollistuu asianmukaisesti. Käytössä on myös lukittavat ryhmäkotikohtaiset lääkekärryt. Lääkepoikkeamista ja läheltä piti –tilanteista raportoidaan aina ja tapahtuma käsitellään henkilökunnan kanssa. Lääkekulutusta seurataan säännöllisesti. Lääkehuollosta vastaa ensisijaisesti sairaanhoitaja, vastuu on kuitenkin myös yksikön esimiehellä ja lääkeluvallisilla lähihoitajilla.

Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit:

Tietosuojan ja -turvaan liittyviä riskejä ovat esim. henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus puutteellinen, sähköisten järjestelmien tunnuksiin liittyvä turvallisuus, vaitiolovelvollisuus, ammattiryhmään sidotut rajatut oikeudet, kirjallisten dokumenttien säilytys ja hävittäminen, työpuheliin ja muihin laitteisiin liittyvä turvallisuus jne.

Attendo Sirkunhovissa: Tietosuojan ja -turvaan liittyvä GDPR-koulutus suoritetaan aina heti perehtymisvaiheessa. Koulutus uusitaan kerran vuodessa. Asukkaiden tunnistetietoja pyritään käsittelemään vain asukastietojärjestelmässä, ja mikäli tunnistetietoja on paperilla, hävitetään paperit välittömästi tietosuojajäteastiaan. Jokaisella työntekijällä on omat tunnukset sähköisten järjestelmien käyttöön, ja vain järjestelmiin jotka ovat hänen työnsä kannalta välttämättömiä. Jokaista yksikössä työskentelevää sitoo vaitiolovelvollisuus, myös opiskelijoita. Asukastiedot toimitetaan arkistoitavaksi tilaajan ohjeen mukaisesti. Tietosuojan toteutumisesta ja henkilöstön koulutuksesta vastaa yksikön esimies.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyviä riskejä ovat esim. Riittämätön henkilöstömäärä, joka voi johtaa hoidon laadun heikkenemiseen ja asukkaiden turvallisuuden vaarantumiseen, työvuorojen sijoittuminen: epätasaisesti jaetut työvuorot voivat aiheuttaa henkilöstön uupumista ja heikentää hoidon laatua, tehtäväkuvat: epäselvät tehtäväkuvat voivat johtaa vastuun ja tehtävien epäselvyyteen, asukkaan epäasiallista kohtelua ilmaantuu.

Attendo Sirkunhovissa: Henkilöstömitoitus vastaa lain vaatimaa tasoa. Henkilöstö on sijoitettu työvuoroihin ja työvuoron sisällä siten, että esim. yksintehtävässä työssä on vähintään lähihoitajakoulutuksen saanut henkilö. Työvuorot pyritään suunnittelemaan työntekijän jaksamista tukevasti ja toiveet pyritään toteuttamaan. Tehtäväkuvat käydään työyhteisön kanssa yhdessä läpi ja pyritään jakamaan tehtävät tasapuolisesti jokaisen ammattiosaamisen perusteella. Hoidossa käytetään vain asianmukaisia hoitotarvikkeita- ja laitteita. Henkilöstön sijoittumisesta työvuoroissa vastaa yksikön esimies. Hoitajat itse vastaavat tilannekohtaisesti toiminnan suunnittelusta. Asukkaan epäasiallisen kohtelun ilmaantumista estetään puhumalla aiheesta avoimesti ja työntekijöillä on vastuu ilmoittaa esihenkilölle välittömästi tällaista havainnoidessaan.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyviä riskejä ovat esim. kodin tilat ovat sopimattomat, kulunvalvonta puutteellista, liikkumisen turvallisuutta ja esteettömyyttä ei ole huomioitu, apuvälineet ja laitteet ovat puutteellisia tai ne eivät ole turvallisia, paloturvallisuus on puutteellista, nostot ja siirrot eivät toteudu turvallisesti, uhkaava käytös, tapaturmat.

Attendo Sirkunhovissa: Yksikön tilat ovat uudet, joten liikkuminen on esteetöntä. Käytössä on kulunvalvonta. Asukkailla on henkilökohtaiset apuvälineet liikkumista, nostoja ja siirtoja varten, jotka fysioterapeutti arvioi ja kouluttaa henkilöstön niiden käytössä. Paloturvallisuuteen kiinnitetään huomioita kaikessa toiminnassa; ei käytössä kynttilöitä, huolletaan sähkölaitteet säännöllisesti jne. Yksikössä on riittävästi alkusammutusvälineitä ja henkilöstä koulutetaan niiden käyttöön. Yksiossa on sprinklerijärjestelmä. Uhkaavaa käytöstä pyritään ennaltaehkäisemään välittävällä huomioinnilla ja menemällä uhkaaviin tilanteisiin työparin kanssa, ei yksin. Henkilöstölle järjestetään koulutusta uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseen. Yksin työskennellessä esim. yöaikaan, hoitajalla on käytössä hälytintä vartiointiliikkeeseen. Tapaturmia pyritään ennaltaehkäisemään käyttämällä asianmukaisia apuvälineitä ja pitämällä tilat esteettöminä. Yksikön tilojen turvallisuudesta vastaa yksikön esimies, mutta jokainen työntekijä huolehtii tästä.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyviä riskejä voivat liittyä kirjaamiseen ja tiedottamiseen.

Attendo Sirkunhovissa: Kaikki asukkaiden hoitoon ja asumiseen liittyvät asiat kirjataan Hilikka-asukastietojärjestelmään. Hilikka-järjestelmän kautta tiedotetaan asukkaisiin liittyvistä asioista ja yksikön yhteisistä asioista tiedotetaan omien intrasivujen kautta. Jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään työvuoronsa alussa näihin kirjauksiin. Suullista raportointia pyritään vähentämään, mutta tärkeät asiat tiedotetaan vuorolta toiselle myös suullisesti. Yksikössä järjestetään henkilökunnalle kuukausipalaverit, joista tehdään muistiot. Sekä viikoittain tiimipalaverit tiimivastaavan pitämänä. Omaisia informoidaan puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse ja antamalla heille keskusteluaikaa hoitokodilla vieraillessa. Asukkaita informoidaan suullisesti sekä niin asukkaat kuin heidän omaisensa näkevät ajankohtaista tietoa yksikön ilmoitustauluilta. Sähköpostilla lähetetään viikoittain esimiehen tai tiimivastaavan toimesta viikkotiedote, jossa kerrotaan sen viikon toiminnasta ja uutisista. Tiedottamisen sujuvuuden päävastuu on yksikön esimiehellä, mutta asukkaiden omahoitajat ovat vastuussa omaisille asioiden nopeasta informoinnista.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Laitteisiin ja välineisiin liittyviä riskejä voivat olla: kodinkoneisiin ja keittiövälineisiin liittyvät ongelmat, huonekalujen ja sisustuksen sopimattomuus, viihde- ja harrastusvälineet ongelmat, turvallisuus- ja apuvälineet puute tai käytön osaamattomuus, siivous- ja ylläpitovälineiden sopimattomuus, puute tai väärä säilytys ja työkalujen ja huoltovälineiden sopimattomuus, puute tai väärä säilytys. Lisäksi esimerkiksi laitteiden toimintahäiriöt: vanhentuneet tai huonosti huolletut laitteet voivat aiheuttaa vaaratilanteita ja hoitovirheitä, välineiden tai laitteiden rikkoutuminen, välineiden tai laitteiden käyttö väärin tai ohjeiden vastaisesti, säännöllisen huollon laiminlyönti, puutteellinen puhdistus ja desinfiointi, välineiden tai laitteiden aiheuttamat tapaturmariskit, kuten liukastumiset tai sähköiskut, vaikeakäyttöiset laitteet ja välineet.

Attendo Sirkunhovissa: Laitteet tilataan aina sopimustoimittajilta, jolloin varmistetaan niiden sopivuus

hoitokotiympäristöön. Laitteiden käyttöön opastetaan ja koulutetaan. Jokaiselle laitteelle ja välineelle on sovittu säilytyspaikka, esim. siivoustarvikkeet, huoltovälineet jne säilytetään aina lukitussa tilassa. Laitteet huolletaan ja/tai uusitaan säännöllisesti, jolloin niiden toimivuudesta voidaan varmistua.

Fyysiset vaarat:

Fyysisiä vaaroja ovat esimerkiksi liukastumis- ja kompastumisvaarat esim. märät lattiat, esteet kulkureiteillä, huonosti sijoitetut laitteet tai huonekalut, paloturvallisuus: esim. vanhentuneet palohälyttimet, puutteelliset sammutuslaitteet, tukiut hätäuloskäynnit, sähköturvallisuus: esim. vialliset sähköjohdot, ylikuormitetut pistorasiat, väärin käytetyt sähkölaitteet, ergonomiariskit: esim. epäergonomiset työasennot, raskaat nostot ilman apuvälineitä, huonosti säädetyt työvälineet ja rakenteelliset riskit: esim. huonokuntoiset portaat, rikkoutuneet kaiteet, terävien välineiden säilytys ei ole turvallista jne.

Attendo Sirkunhovissa: Huonekaluja, tavaroita ja esim. apuvälineitä säilytetään niille nimetyillä paikoilla tukkimatta kulkuväyliä. Paloturvallisuuteen liittyvät laitteet huolletaan vuosittain ja toimintatestauksia tehdään kuukausittain. Sähkölaitteita sijoitetaan niille varatuille paikoille ja laitteet uusitaan säännöllisesti. Yksikössä työskentelee kahtena päivänä viikossa fysioterapeutti, joka neuvoo ja varmistaa työntekijöiden ergonomiset työskentelytavat ja -olosuhteet, sekä opettaa apuvälineiden käytössä. Kaikissa työpisteissä on säädettävät pöydät ja tuolit. Kiinteistön huoltotarpeesta ilmoittaa välittömästi huoltoyhtiöön se, joka tarpeen huomioi. Terävät esineet säilytetään lukituissa tiloissa vain henkilökunnan saatavilla.

Infektoriskit:

Infektoriskejä ovat esimerkiksi puutteellinen hygienia ja desinfiointi, tai välineiden ja laitteiden puutteellinen puhdistus voivat johtaa infektioiden leviämiseen.

Attendo Sirkunhovissa:

Siistijä toimii ohjeistetun aikataulun mukaisesti ja puhdistaa päivittäin yleisten tilojen eniten kontaminoituvat pinnat. Viikoittain muut tilat. Hoitajat puhdistavat asukkaiden huoneissa samoin esim. sängynlautoja, wc-istuimen reunoja jne. Käsihygieniasta puhutaan paljon ja hygieniatarvikkeiden saatavuudesta huolehditaan tarkasti. Laitteet ja tarvikkeet puhdistetaan jokaisen käytön jälkeen ohjeen mukaan.

Ruokahygienia:

Ruokahygienian riskejä ovat esimerkiksi elintarvikkeiden väärä käsittely tai säilytys, joka voi johtaa ruokamyrkytyksiin. Tai erityisruokavalioiden huomiotta jättäminen.

Attendo Sirkunhovissa:

Ruuan vastaanotto ja -käsittely on suunniteltu ja aikataulutettu ennakoon. Aikatauluja noudatetaan. Ruokatarvikkeille on asianmukaiset säilytystilat. Jokaisella asukkaalla on yksilöllinen ruokavaliokortti, mitä käytetään jokaista aterialla annettaessa. Näin varmistutaan, että asukas saa ruokavaliionsa mukaiset ateriat.

Kemialliset riskit:

Kemiallinen riski voi olla esimerkiksi pesuaineiden epäasianmukainen säilytys tai käyttö.

Attendo Sirkunhovissa:

Pesuaineet tilataan sopimustoimittajalta, jolloin niiden käyttöohjeet ja -riskit ovat helposti saatavilla. Yksikössä on ajantasainen kemikaaliluettelo jokaisen työntekijän saatavilla ja sen päivityksestä vastaa siistijä ja johtaja. Pesuaineita säilytetään asianmukaisesti lukkojen takana. Asukashuoneissa säilytys lukollisessa kaapissa tai sovitusti asukkaan toimintakykyä tukevasti asukkaan saatavilla. Tällöin varmistetaan, että asukas ymmärtää mitä tuotetta kyseinen astia sisältää.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Asukkaan yksityisyyden suojan kannalta riskejä voivat olla esimerkiksi henkilötietojen käsittely: asukkaan yksityisyyden suoja voi vaarantua, jos tietoja käsitellään huolimattomasti tai väärin, vaitiolovelvollisuus: henkilökunnan vaitiolovelvollisuuden rikkomisen voi johtaa asukkaan henkilökohtaisten tietojen leviämiseen, sosiaalinen media: jos asukkaiden kuvia tai tietoja jaetaan ilman heidän suostumustaan, äänieristykseen liittyvät haasteet, jolloin henkilöstön keskustelut voivat kantautua muihin tiloihin, asukkaiden yksityisyyttä ei huomioida kaikissa asiakastilanteissa kodin eri tiloissa.

Attendo Sirkunhovissa: Asukkaiden tietoja pyritään käsittelemään vain Hilikka-asukastietojärjestelmässä. Jos

tietoja joudutaan käsittelemään paperilla, paperit tuhotaan heti silppuroimalla ne. Vaitiolovelvollisuus sitoo jokaista yksikössä työskentelevää, myös opiskelijoita. Asukkaiden ja heidän läheisten kanssa keskustellaan kuvaamisesta ja asukkaiden kuvien julkaisemisesta sosiaalisessa mediassa. Asukkaiden kuvaa ei julkaista mikäli asukas on kieltänyt kuviensa julkaisun. Kuvia myös muokataan, jolloin esim. kasvot eivät ole näkyvissä. Asukkaiden yksityisyys pyritään huomioimaan kaikissa tilanteissa. Asukaskohtaiset keskustelut käydään heidän omissa asukashuoneissa, jotka ovat äänieristettyjä.

Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta, Hilkka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta. Myös paperinen versio saatavilla.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Intrasta ja hoitajien kansliasta.
- Kotimme laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään
- Poikkeamat käsittelemme kotimme tiimi- ja kuukausipalaverissa, ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä. Poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, ne käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!
- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme palaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme tiimi- ja kuukausipalaverissa
- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa
- Aukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin ja tästä ilmoitetaan viipymättä läheiselle
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

Korjaavat toimenpiteet

Kuvataa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

- Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen intran kautta ja tarpeen mukaan henkilökohtaisesti, sekä kotimme tiimi- ja kuukausipalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen.

- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti suullisesti ja/tai jakamalla erillinen tiedote
- Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Jokaiselle kotimme asukkaalle laaditaan yksilöllinen **palvelun toteuttamissuunnitelma** yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa viimeistään 1 kk sisällä kotiimme saapumisesta. Suunnitelma perustuu asukkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointi tehdään asukkaalle viimeistään kuukauden kuluttua hoitosuhteen alkaessa (huomioiden tilaajan vaateet) ja se päivitetään vähintään 6 kk:n välein tai aina jos asukkaan palveluntarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asukkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asukaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistamalla 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.

Sirkunhovissa asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Omahoitajat tekevät RAI-arvioinnit pääsääntöisesti asukkaan kanssa yhdessä. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat/RAI-vastaavat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Sirkunhovin ravitsemusvastaava ja lääkehoitovastaava-sairaanhoitaja hyödyntää RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa. Tuloksista keskustellaan työyhteisön kesken.

Sirkunhovissa RAI- arvioinnit tehdään puoli vuosittain/voinnin muuttuessa, tällöin seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristoa. Kotimme asukkaista 100% asukkaista on osallistuneet RAI-arviointiin.

Hyvinvointialue pyytää yhteisöllisen palveluasumisen asukkaiden RAI-arvioinneista seuraavat tiedot; MAPLE-5 (Palvelutarveluokitus), ADLH (arkisuoriutuminen), CPS (Kognitio), IHIER-C (Arkisuoriutuminen, välinetoiminnot, viiden toiminnan suoriutumiskyky mittari).

Sirkunhovissa tehdään asukkaille MMSE (muistitesti), MNA (ravitsemustesti), GDS-15 (myöhäisiän masennuskysely) ja mitataan vähintään kerran kuukaudessa paino ja verenpaine.

Omahoitajat/sosionomi täyttävät asukkaan kanssa yhdessä elämänkaarilomakkeen. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arvioinnin tekemistä.

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

Sirkunhovissa tehdään RAI-arvioinnit puolen vuoden välein, joista tiedot siirtää omahoitaja/RAI-vastaavat asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Ravitsemusvastaava siirtää MNA-tuloksista tarvittavat tiedot voimavara- ja hoivasuunnitelmaan sekä laatii ravitsemussuunnitelman.

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

Asukas on mukana voimavara- ja hoivasuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Attendo Sirkunhovissa pidämme asukkaan muuttaessa moniammatillisen tulopalaverin, missä ensimmäisen suunnitelman tiedot täytetään yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mahdollisuuksien mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

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

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

Omahoitajat vastaavat omien asukkaidensa voimavara- ja hoivasuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalavereissa. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden voimavara- ja hoivasuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Sirkunhovissa tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaan. Esimerkiksi kysytään asukkaalta millaiset vaatteet haluaa päälleen tai mitä juot ruokajuomana. Pyrimme rakentamaan päivän asukkaan tarpeiden, voinnin ja toiveiden mukaisesti.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi kertomalla toiveensa päivän etenemisestä, milloin haluaa nousta, milloin haluaa mennä suihkuun jne. Ja osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivasuunnitelman laatimiseen.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Sirkunhovissa kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. pesupäivät, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, parran siistiminen, kynsien lakkaus, tuoksut, kahvin tärkeys, ulkoilu yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea.

- Dementiaoireet:

Sirkunhovissa tuetaan orientaatiota lukemalla päivän paikallinen sanomalehti, ilmoitustauluille kirjoitetaan kyseinen päivämäärä, päivän ohjelma sekä vuorossa olevien hoitajien nimet, asukkaiden on helppo tunnistaa oma huoneensa nimikyltistä, johon osalla laitettu mieluisan asian kuva.

- Liikkuminen:

Sirkunhovissa 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. Sirkunhovissa on fysioterapeutti kahtena päivänä viikossa, jolloin keskustellaan ajankohtaisista aiheista liittyen asukkaiden toimintakykyyn, apuvälineisiin, kuntouttavaan työotteeseen sekä ergonomiaan.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Sirkunhovissa kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin. Huomioimme asukkaan toimintakyvyn päivittäin ja avustamme asukasta sen mukaan.

- Syöminen ja juominen:

Sirkunhovissa kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset ruokailurajoitteet, ruokailutilanteesta huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Asukkaille luodaan henkilökohtaiset ravitsemussuunnitelmat, joiden avulla varmistamme riittävän ravinnon saannin sekä tarvittavat apuvälineet ruokailuun.

- Sosiaalisuus:

Sirkunhovissa kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Sirkunhovissa kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-pahaa, hengellisyys, mahdolliset huolta /pelkoa aiheuttavat asiat.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Sirkunhovissa kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle asukkaalle ulkoilu vähintään kerran viikossa, jos asukas itse näin haluaa.

- Nukkuminen:

Sirkunhovissa kirjaamme asukkaan oman vuorokausirytmien, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan myös asukkaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä.

- Lääkehoito:

Sirkunhovissa sairaanhoitajamme huomioi, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen ja/tai hänen läheistensä kanssa. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista.

- Asiointi ja palvelut:

Sirkunhovissa moniammatillisessa palaverissa keskustelemme kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen. Palaverissa mukana johtaja, sairaanhoitaja, sosionomi, omahoitaja, asukas ja läheinen/omainen.

- Kuolema:

Asukkaan tullessa Sirkunhoviin omahoitaja/sairaanhoitaja keskustelee asukkaan ja läheisen/omaisen kanssa, mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa, onko asukkaalla jo tehty hoitotahto sekä hoidon rajauksia.

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

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

Sirkunhovissa ennen rajoitustoimenpiteiden aloittamista asiaa pohditaan tarkasti työryhmässä, jonka jälkeen asiasta keskustellaan asukkaan/läheisen/omaisen kanssa. Mikäli asukas/läheinen/omainen on suostuvainen rajoitustoimenpiteen aloittamiseen, keskustele sairaanhoidaja asiasta Sirkunhoon nimetyn lääkärin kanssa. Rajoitustarvetta arvioidaan päivittäin ja tilanteesta keskustellaan lääkärin kanssa 3kk välein.

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

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

Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Sänkyjen laitojen nosto, hygienihaalarin käyttö, turvavyö pyörätuolissa, haaravyö pyörätuolissa/tuolissa, vaatekaapin ovien lukitseminen, wc-oven lukitseminen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asukkaan asiallista kohtelua varmistamme työntekijöiden perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössämme tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme 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.

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

**Miten asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kodin palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?
Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa. 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 läheiskirjeessä sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS-tulos 58, vastaajamäärä 33

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: NPS-tulos 76, vastaajamäärä 21

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

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

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömyyellä 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:

Muistutuksen voi tehdä sähköisen asiointipalvelun kautta tai muistutuslomakkeella, joka toimitetaan Siun soten kirjaamoon. Muistutuslomakkeen voi toimittaa myös Suomi.fi viestit-palvelussa.

Muistutuksen voi tehdä myös vapaamuotoisesti. Jotta vapaamuotoisen muistutuksen käsittely on mahdollista, on siinä mainittava seuraavat asiat:

Asiakkaan tai potilaan nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot

Jos muistutuksen tekee omainen, myös hänen nimensä, yhteystietonsa ja sukulaisuussuhteensa asiakkaaseen tai potilaaseen tulee mainita.

Muistutuksen aihe (mistä asiasta halutaan muistuttaa)

Tapahtumakuvaus: mitä tapahtunut, missä (sen yksikön nimi, jonka toimintaa muistutus koskee), milloin

Mihin toimenpiteisiin muistutuksen tekijä haluaa toimintayksikön ryhtyvän (toiveet ja ehdotukset)

Päiväys, allekirjoitus ja nimen selvennys

Valvontapäällikkö

Puh. 013 330 8499

Valvonta-asiantuntija

Puh. 013 330 4276

Attendo kodin esihenkilö:

Minna Nevalainen, puh: 044 494 3520, minna.nevalainen@attendo.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Puh: 013 3308 265 / 013 3308 268

sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3. krs

80100 Joensuu

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 09 5110 1200 www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkielämässä ja itsestä huolehtimisesta.

Laatu- ja vaikuttavuusmittarin tulos 7,2 (10/24-03/25). Sisältö: Kuntouttavat aktiviteetit, kahdesti viikossa fysioterapeutin pitämä tuolijumppa, mahdollistetaan vähintään viikoittainen ulkoilu. Hoitotyössä päivittäin hoitajan kuntouttava työote.

Psyykkisen ja kognitiivisen toimintakyvyn edistäminen koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykä ja ongelmanratkaisua. Viriketoiminnan kautta asukkaille mahdollistetaan osallistuminen mm. visailuihin. Päivän aikana tulee useita tilanteita, joissa pohdimme päivän uutistapahtumia sekä omia muistoja. Viriketoimintaa hoitajat pitävät kaksi kertaa päivässä ja yksilöllisesti asukkaalle omahoitaja vähintään kerran viikossa.

Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus).

Sirkunhovissa työskentelee sosionomi, joka kartoittaa yhteistyössä hoitajien kanssa kunkin asukkaan sosiaalisen verkoston ja mahdollistaa asukkaalle sosiaalisen aktiivisuuden.

Jokaiselle asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on parhaiten tietoinen asukkaan asioista. Läheisyhteistyössä toimii jokainen hoitaja ja omahoitaja on aktiivisesti yhteydessä omaisiin. Läheisten kanssa yhteistyötä tekee Sirkunhovissa niin johtaja kuin hoitajatkin.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan Sirkunhovissa toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä molemmissa kerroksissa seinällä sekä päivän virikkeet ja tapahtumat on nähtävillä molempien asukaskäytävien ilmoitustaululla. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Virikkeenä on mm. Sanomalehti Karjalaisen lukemista ääneen, ulkoilua, musiikin kuuntelua, laulamista, leipomista, tietovisailua sekä asukkaiden omista toiveista nousseita ideoita. Sirkunhovissa on fysioterapeutti kahtena päivänä viikossa, jolloin on yhteisjumppaa. Sirkunhovissa vierailee paljon koiria, useita kertoja viikossa, Ev.lut seurakunta käy kerran kuukaudessa pitämässä hartauden, Ortodoksinen seurakunta käy n. 4 krt x vuodessa. Teemme aktiivista yhteistyötä vieressä olevan lasten päiväkodin kanssa. Toiminnan suunnittelee Sirkunhovin aktiiviset virikevastaavat kuukaudeksi kerrallaan, huomioiden vuodenajat ja juhlapyhät. Virikevastaavat hyödyntävät suunnitellessaan asukkaiden toiveita sekä asukkaiden kuntoisuuden. 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.

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

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutusta 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

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Sirkunhovissa tarjoillaan aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala, sekä tarvittaessa yöpala. Ruoka tulee Sirkunhoviin Attendo Aallonharjan keskuskeittiöstä. Keskuskeittiö toimittaa arkinen lämpimänä lounasruuan ja kylmänä päivällisen, jonka hoitoapulainen lämmittää Sirkunhovissa. Viikonlopun ruuat tulevat kylminä ja hoitoapulainen lämmittää molemmat päivällisen ja lounaan. Sirkunhovissa yöhoitaja laittaa aamupuuron valmistumaan uuniin. Kahvileipä tulee keskuskeittiöstä valmiina. Sirkunhovissa käytetään ateriakortteja, joissa on asukkaan nimi, ruoka-annoksen koko, allergiat ja juomatoiveet, sekä onko asukkaalla esim. soseruoka tai joku erikoisruokailuväline. Kortissa on myös henkilökohtaiset mieltymykset ja tarvittavat ruokailun apuvälineet. Ruokahuollosta vastaa Ateria- ja puhtauspalvelupäällikkö Taina Pennanen. Ravitsemusvastaavana toimii Sirkunhovissa sairaanhoitaja Riina Puhakka.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

5.9.2024.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

Hyödynnämme myös RAI-arvioinnista saatua tietoa ravitsemusosiosta. RAI-mittarin tulos on 8,6. Tulos alittaa hieman kansallisen keskiarvon tuloksen. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa.

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

tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä 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.

Miten hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 07.06.2024

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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Sirkunhovissa sairaanhoitaja on yhteistyössä SiunSoten hygieniaohtajaan. Hän informoi työyhteisöä hygieniaan liittyvissä asioissa.

Kerro miten tämä käytännössä toimii? Hygieniakäytäntöjen ohjeistukset/yhteistyö hygieniaohtajan kanssa, miten toimii yksikössä?

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Yksikössämme on oma siistijä arkipäivisin. Asuinhuoneet siivotaan kerran viikossa, tai tarvittaessa useammin.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yksikössämme on oma siistijä arkipäivisin. Yhteisten tilojen siivous on järjestetty oman viikko-ohjelman mukaisesti.

Miten kodin pyykinhuolto on järjestetty?

Asukkaiden peti- ja liinavaatteet sekä pyyhkeet pestään pesulassa. Muu pyykki pestään hoitoapulaisten toimesta talon omassa pyykinpesutilassa.

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

Kotimme siivouksesta huolehtii Attendon oma avustava henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin pesun, liina- ja petivaatteet sekä pyyhkeet pestään pesulassa. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa, sähköisenä N-asemalla sekä intrassa. Kotimme puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykinhuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykinhuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykinhuollon

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

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Riina Puhakka, riina.pukakka@attendo.fi, puh: 044 4943522

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Avainasemassa ovat:

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

Kotiimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille 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

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

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystalouden hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaillamme on järjestetty etälääkärinkierrot kerran viikossa. Lääkäri käy fyysisesti yhden-kahden kuukauden välein, tällöin päivitetään asukkaiden terveys- ja hoitosuunnitelmia, ja hoidetaan lääkärin tapaamista vaativat tehtävät.

Kotisairaalan kanssa teemme yhteistyötä suonensisäisten hoitojen kanssa esim. antibiootit tai nesteytys.

Kiireellinen sairaanhoito:

Kiireellisissä tilanteissa konsultoimme ensin Terveystalon lääkärikeskuksen nimettyä lääkäriä, joka tarvittaessa ohjaa olemaan yhteydessä SiunSoten yhteispäivystykseen tai soittamaan ambulanssin. Jos asukas päädytään lähettämään sairaalaan, tekee lääkäri kirjauksen asukkaan Mediatri-tietoihin sekä Sirkunhovista tulostetaan sairaanhoitajan lähete mukaan.

Äkillinen kuolemantapaus:

Kuolemasta ilmoitamme päivystävälle lääkärille, jonka jälkeen soitamme hautausurakoitsijan hakemaan asukkaan SiunSoten kylmiöön. Kuoleman käy toteamassa SiunSoten lääkäri, Sirkunhovin oma lääkäri kirjoittaa kuolintodistuksen.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Sirkunhovissa asukkaidemme verenpainetta ja painoa seurataan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Diabeetikoilta seuraamme verensokeria säännöllisesti. Aukkaalle on omalääkäri ohjelmoinut kontrolliverikokeet kerran vuodessa. Voinnin muuttuessa mittaamme asukkaalta rr, lämpö, vs ja happisaturaatio. Säännöllisestä seurannasta vastaa vuorossa oleva hoitaja ja asukkaan voinnin muuttuessa se hoitaja kuka tämän huomaa.

RAI-arvioinnissa lääkityksen jatkuvan arvioinnin seurannan tekee sairaanhoitaja. Arjessa asukkaiden lääkitystä arvioidaan päivittäin ja näistä löytyy kirjauksia HILKKA-asiakastietojärjestelmästä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitaja Riina Puhakka

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä yksikkömme lääkehuoneessa ja intrassa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 06.11.2024

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Lääkäriasema Terveystalon lääkäri

Rajattu lääkevarasto

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

Sirkunhovissa on rajattu lääkevarasto, josta on aluehallintoviraston lupa, jonka Diarnro on V/28576/2002. Rajatun lääkevaraston lääkehoitosuunnitelma on liitetty Sirkunhovin lääkehoitosuunnitelmaan, jonka on

hyväksynyt lääkäri Pertti Karjalainen 6.11.2024. Rajatulla lääkevarastolla on nimetty vastuuhenkilö sairaanhoitaja Riina Puhakka.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Sirkunhovin sairaanhoitaja on yhteydessä lääkäriin puhelimitse tai lähikierroilla. Sirkunhovissa sairaanhoitajalla ja kahdella lähihoitajalla on lukuoikeudet Mediatriin (SiunSoten asiakastietojärjestelmä). Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, mukaan lähtee hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa

havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Alueemme työsuojeluvaltuutettuna toimii Minna Hukka, puh: 041 732 5453, minna.hukka@attendo.fi.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain 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:	13.3.2025
Poistumisharjoitus on tehty:	Tulossa syyskuussa 2025
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	13.3.2025
Palotarkastus on toteutunut:	7.4.2025

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 0,6 tt/asukas. Yhteisöllisessä asumisessa 0,3 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Minna Nevalainen joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja yamk
- Kodillamme on 41 asukaspaikkaa

Henkilöstö:

- 1Tiimivastaava
- 1 sairaanhoitaja
- 1 sosionomi
- 15 vakituista lähihoitajaa (sisältää 2 kiertävää yöhoitajaa)
- 2 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti kaksi kertaa viikossa, yhteensä 16 h
- 4 lähihoitajaoppisopimusopiskelijaa
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia. Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä. Yhteisöllisen asumisen puolella välillistä työtä voi kertyä 0-10%, tämä on huomioitu työvuorosuunnitelmassa.

Avustavaa henkilökuntaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen

- 1 siistijä
 - 2,5 hoitoapulainen
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

Yhteisöllinen asuminen:

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa, jakautuu ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen palveluasumisen kesken)

- Sairaanhoidaja klo 7-15 (välitönhoidotyö)
- Sosionomi klo 7.30–15.30 (välitönhoidotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15 (välitönhoidotyö)
- Siistijä klo 7–14.40 (välillinen hoitotyö) ma, ti ja ke
- Hoitoapulainen klo 8–12 (välillinen hoitotyö)
- Hoitaja klo 12–20.30 (välitönhoidotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13–21 (välitönhoidotyö)
- Kiertävä yöhoitaja klo 20.30 - 7.00 paikalla hälytysten mukaisesti (välitönhoidotyö)

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa, jakautuu ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen palveluasumisen kesken)
- Sairaanhoidaja klo 7-15 (välitönhoidotyö)
- Tiimivastaava lähihoitaja klo 7–12.00 (välitönhoidotyö 2/3 työajasta ja 1/3 hallintoa)
- Hoitajia kaksi klo 7.30–15.00 (välitönhoidotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–15.00 (välitönhoidotyö)
- Siistijä klo 7.00-15.00 (välillinen hoitotyö) ke, to ja pe
- Hoitoapulainen klo 13-16 ja 11–19 (välillinen hoitotyö)
- Hoitajia kaksi klo 13.00–21.00 (välitönhoidotyö)
- Lääkevastuullinen hoitaja klo 13.00–21.00 (välitönhoidotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.30–7.00 (välitönhoidotyö)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

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

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Varmistamme, että työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Kansainväliset oppisopimusopiskelijat suorittavat kuukauden välein kielitasotestin, jonka perusteella järjestämme tarvittavan lisätukea jos tähän on tarvetta. Organisaatiossamme julkaistaan jatkuvasti hyväksi todettuja toimintamalleja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi sekä tarjoamme uusia kielenkoulutusmahdollisuuksia kaikille ei-suomea-äidinkielenään puhuville.

Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien 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://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

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

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

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

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



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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 31.1.2025

Työsuojeluviranomaisen tarkastus 23.8.2023

Työpaikkaselvitys 15.4.2024

Tilojen käyttöönottotarkastus 2016

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauloskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät

saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkiäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä. Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

Tilojen käytön periaatteet

Sirkunhovi toimii kaksikerroksissa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 39 asiakashuonetta. Huoneet ovat 21,5 m² (38kpl) 43m² (1 kpl, kaksioita). Sisustuksesta ja viihtyisyydestä asukkaat vastaavat itse. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneen-vuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa.

Yksikössä on kaksi ryhmäkotia 18 ja 21 asuntoa. Molemmissa ryhmäkodeissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkodeissa on oma terassi sekä parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone 1.kerroksessa.

Jokaisella asukkaalla on oma huone. Huone on kooltaan 21 m². Huoneessa on sähkökäyttöinen sänky, paloturvalliset verhot ja valaisimet. Muuten asukas sisustaa huoneensa omilla huonekaluilla ja tavaroilla, omien toiveidensa mukaisesti. Emme suosittele mattojen käyttöä, emmekä sisustamaan huonetta liian täyteen. Huoneessa on kylpyhuone-wc -tilat, jotka ovat mitoitettu siten, että niissä pystyy liikkumaan turvallisesti apuvälineen kanssa. Tiloissa on myös kiinteitä kaiteita, tarvittaessa hankimme asukkaan tarpeiden mukaisia apuvälineitä.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. -silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustuksessa huomioidaan eri vuodenaajat ja juhlapäivät
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotipiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen, vieressä on lasten päiväkotia. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

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 vuosiauditoiteja 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 tiktin sähköisen huoltokirjan ilmoituskavanavan kautta. Kiinteistöpäälliköiden vastualueet ja yhteystiedot löytyvät intrasta: <https://attendomedone.sharepoint.com/sites/intra-kiinteistoasiat>. Keskitetyn tilauskanavan kautta vältetään saavutusongelmat. Kiinteistöhuollon palvelunlaatua seurataan sähköiseen huoltokirjaan rakennettavien mittariston avulla.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissamme on automaattinen palovarointijärjestelmä, sammutuslaitteisto ja ovihälytyslaitteisto. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, väliovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinumero kodin vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

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

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Tunstall Oy. fi.huolto@tunstall.com. Soittoajat arkin klo 8.00-16.00. Puhelin: 0100 840 80. Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaa johtaja Minna Nevalainen, 044 494 3520, tiimivastaava-lähihoitaja Tiina Turunen, 041 7315251 sekä lähihoitaja Sami Väisänen.

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.

Terveysdenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet 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](#).

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit ja sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveysdenhuollon laitteiden

laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme (esim. hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muut isommat apuvälineet) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asukkaiden apuvälineistä vastaa fysioterapeutti Katja Mankisenmaa, katja.mankisenmaa@attendo.fi, puh: 0417310531. Terveydenhuollon laitteista vastaa sairaanhoitaja Riina Puhakka, riina.puhakka@attendo.fi, puh: 044 494 3522.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon 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

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

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

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme eteisaulassa. Yksikön esihenkilö valvoo tietosuojaan 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: 18.9.2024.

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

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

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

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

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

Miten huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä

sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan?

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat 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	-Aukkaat saavat vaikuttaa asioihin -Ruoka maistuu	Omaiset kokevat tulevansa kuulluksi ja saavat riittävästi tietoa	-Osallistutaan aktiivisesti työvuoron sisällön suunnitteluun, palaverit -Kunnioitetaan toisen työtä ja annetaan työrauha
TOIMENPITEET	-Säännölliset asukaskokoukset toteutuvat -keskustellaan vaikuttamisen mahdollisuuksista -annetaan vaihtoehtoja aina kun se on mahdollista	-Jatketaan viikoittaisia yhteydenottoja ja läheisten huomioimista heidän käydessä -Omahoitaja on yhteydessä vähintään kerran kuukaudessa	-Ollaan palaverissa paikalla sovitusti, tuodaan esille oma mielipide -Annetaan toiselle työrauha, luotetaan että toinen tekee työnsä
AIKATAULU	Koko vuosi	Koko vuosi	Koko vuosi Maanantaisin edellisen viikon fiiliksen läpikäynti + ETT
VASTUUTUS	Kaikki työntekijät	Kaikki työntekijät	Kaikki työntekijät
VÄLIARVIOINTI	Toukokuu 2025 Asukastytyväisyyskysely	Toukokuu 2025 Läheistyytyväisyyskysely	Toukokuu 2025 Henkilöstötytyväisyyskysely

	Syyskuu 2025	Syyskuu 2025	Syyskuu 2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Joulukuu 2025 Asukastyytyväisyyskyselyt	Joulukuu 2025 Läheistyytyväisyyskyselyt	Joulukuu 2025 Henkilöstötyytyväisyyskyselyt

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

Vaaratilanteen kuvaus	Uhka- ja väkivaltatilanteet toisen asukkaan aiheuttamana	Tapahtumat; asukkaiden toimintakyky heikentynyt. Kaatumiset todennäköisiä	Turvallisuus; Uusittu hälytysjärjestelmä ei ole toiminut toivotulla tavalla
T	2	2	2
S	3	3	2
R	4	4	3
Toimenpide ja kustannusarvio	Henkilöstön uhkatilannekoulutus. Ennakointi, lääkehoito, toimintamallien jakaminen henkilöstön sisällä, turvaväli, hoidetaan kahdestaan.	Kaatumisriskien arviointi ja ehkäisy -koulutus. Varmistetaan huoneissa esteetön liikkuminen. Määritellään apuvälineiden tarve ennakoidusti.	Aktiivinen hälytinten toiminnan testaus, korjauspyynnöt välittömästi
Aikataulu	Uhkatilannekoulutus syyskuu 2025 Toiminnan aktiivinen kehittäminen koko vuosi	Koulutus huhtikuu 2025 Huomiointi koko vuosi	Kevät 2025 järjestelmä saatava toimimaan – hälytinten toimivuutta seurataan säännöllisesti
Vastuuhenkilö	Seuranta: Johtaja Tiimivastaava	Seuranta: Koko henkilökunta Fysioterapeutti Johtaja	Seuranta: Koko henkilökunta Johtaja Tiimivastaava

	Sairaanhoitaja Laatukoordinaattori		
VÄLIARVIOINTI	Heinäkuu 2025 Lokakuu 2025	Heinäkuu 2025 Lokakuu 2025	Heinäkuu 2025 Lokakuu 205
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tammikuu 2026	Tammikuu 2026	Tammikuu 2026

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Työnsisältö: Väkivallan uhka, aggressiiviset asukkaat	Ihmisen toiminta: Aggressiiviset ja vaeltelevat asukkaat	Työyhteisön sosiaalinen toimivuus: Yksintyöskentely (yövuoro yksin)
T	Mahdollinen	Mahdollinen	Mahdollinen
S	haitalliset/vakavat	haitalliset	haitalliset
R	3	3	3
Toimenpide ja kustannusarvio	-Henkilöstön osaamisen kehittäminen haasteellisesti käyttäytyvien asukkaiden kanssa toimimiseen -Uhkatilannekoulutukset	Seurataan asukkaan käyttäytymisen muutoksia, keskustellaan heti muutoksesta työryhmässä, mietitään mistä muutos voi johtua ja ennakoidaan lääkityksen muutoksen tarvetta.	Turvanappi mukana koko ajan. Varmistettava napin toimivuus ohjeen mukaisesti.
Aikataulu	-Uhkatilannekoulutukset syksy 2025 Jatkuvaksi toimintatavaksi: tiimipalavereissa käsittely vähintään kerran kuukaudessa Aloitettu vuonna 2023 Mapa-koulutuksilla, jatkuu koko ajan, koska asiakasryhmällämme käytösoireina voi olla aggressiivisuus.	Käyttöön tammikuussa. jalkautetaan pysyväksi toiminnaksi	Aloitetaan tammikuussa

Vastuuhenkilö	Koko henkilökunta Tiimivastaava Johtaja Kirsi	Koko henkilökunta Tiimivastaava Johtaja	Yötyötä tekevät Johtaja
VÄLIARVIOINTI	Syyskuu 2025	Syyskuu 2025	Syyskuu 2025
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Tammikuu 2026	Tammikuu 2026	Tammikuu 2026

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-
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	7,6 asukkaita motivoitu, kannustettu ja osallistettu	
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %			
Lääkepoikkeamat, kpl	13	Q1: 6 kpl -Lääkkeenjakovirheitä esim. yksi tabletti unohtunut dosettiin, lääke annettu myöhässä jne -> Käyty poikkeamat läpi ja keskusteltu tilanteen rauhoittamisesta,	

		huolellisuudesta sekä lääkelistan tarkastamisen tärkeydestä	
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus	95%	100%	

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

--	--	--	--

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

2.4.2025

Allekirjoitus

Minna Nevalainen