Attendo

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Majakka Oy, Villa Puntus

Y-tunnus 0966977-1

Yhteystiedot Nahkiaisentie 2, 67400 Kokkola

Hyvinvointialue Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Kunnan/kuntayhtymän nimi Keski-Pohjanmaa

Attendo-koti

Nimi Villa Puntus

Katuosoite Nahkiaisentie 2

Postinumero 67400

Postitoimipaikka Kokkola

Esihenkilö Laura Ketola

Puhelin 0444072548

Sähköposti laura.ketola@attendo.fi

Rekisteröidyt palvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, 50 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

29.5.2026

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

• Lääkehoito/ annosjakelu: Tervahovin apteekki Kokkola, Pharmados
• Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
• Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
• Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
• Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy.

• Apuvälineet: Berner Oy
• Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
• Kiinteistöhuolto: Kiinteistöhuolto Mäkelä Oy.
• Siivouspalvelut: N Clean Oy.
• Vartiointipalvelut: St Sec Oy.
• Viheralueiden hoito: Taimitaikurit Oy.
• Jätekuljetus: L&T ja Fluo.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

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

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

Laura Ketola
0444072548
laura.ketola@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

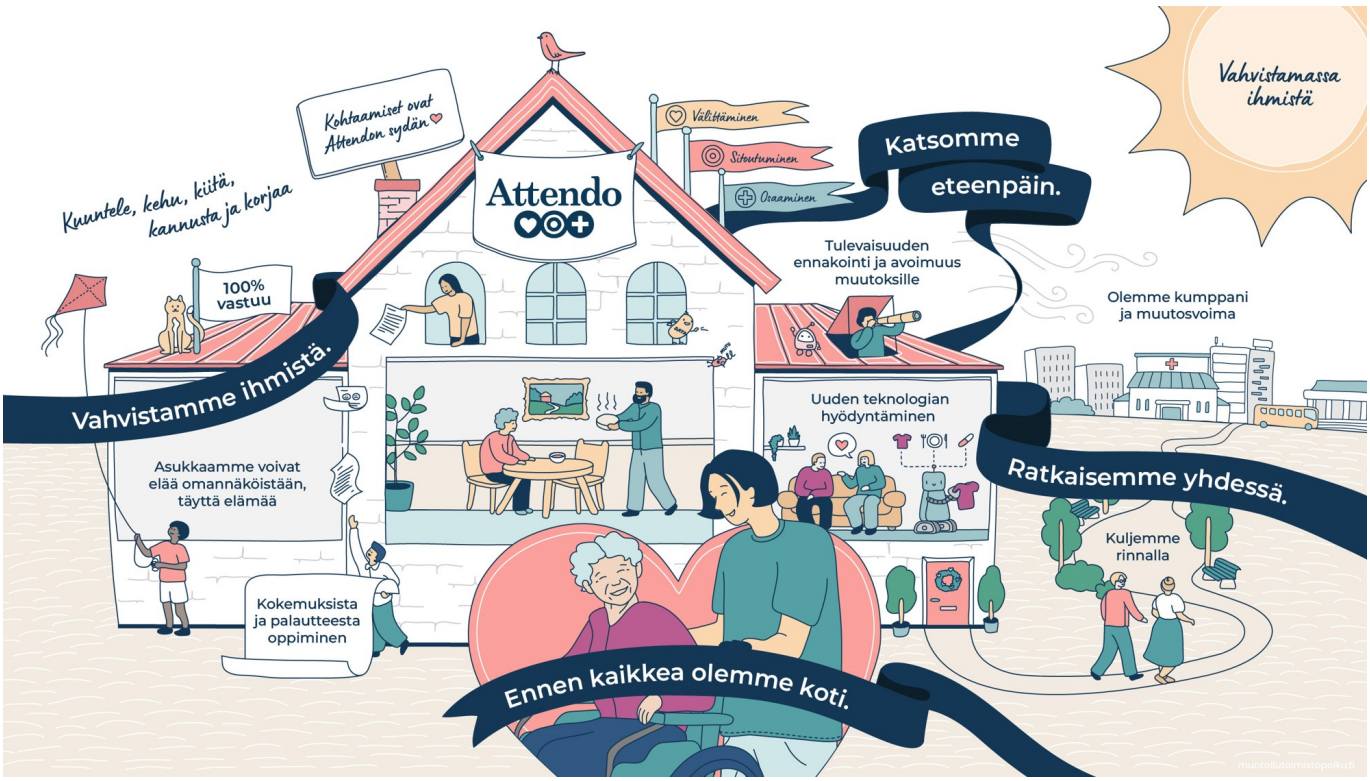
Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seuraamme ja varmistamme omavalvonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjaamme viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

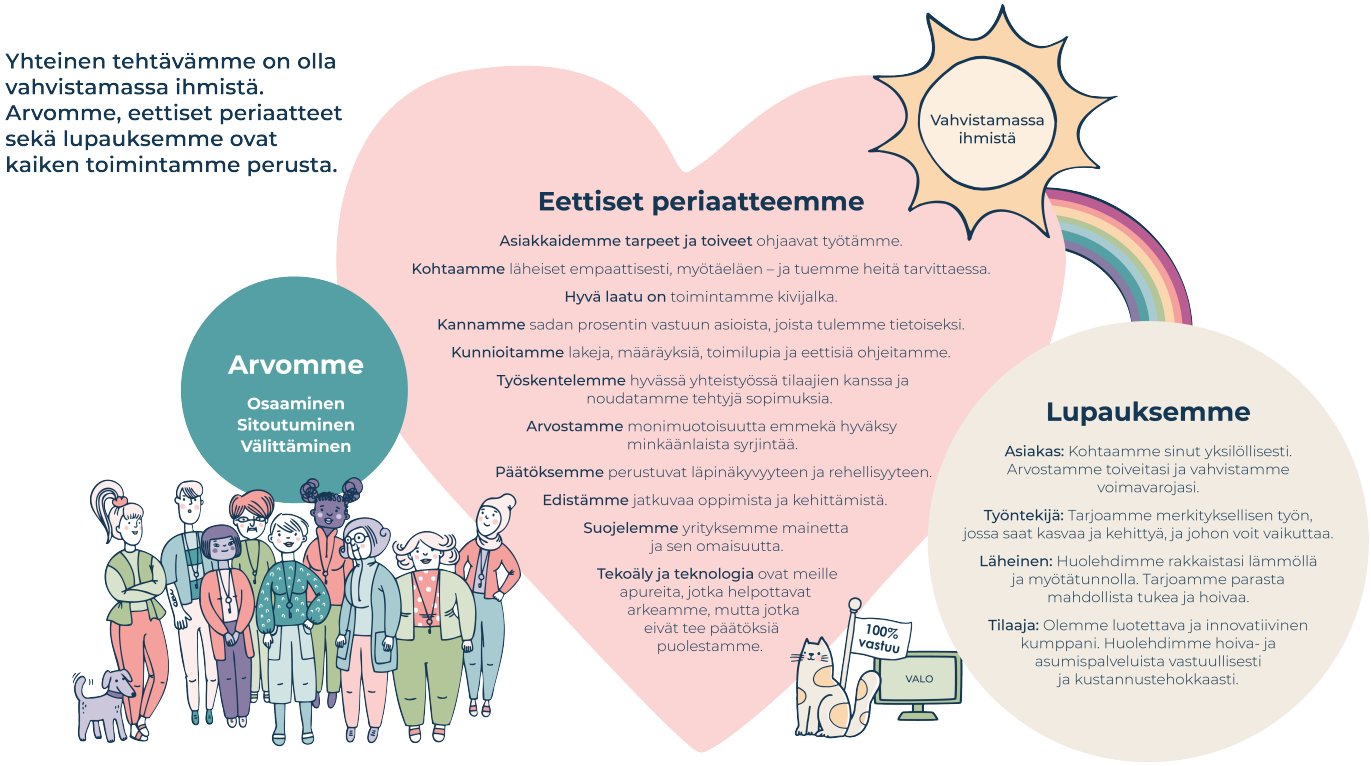
Kotimme ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä omilla nettisivuilla, sekä kotimme ilmoitustaululla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Toiminta-ajatuksemme

Attendo Villa Puntuksen toiminta-ajatuksena on tuottaa ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille. Attendo Villa Puntus on hoivakoti, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista 50:lle ikäihmiselle. Tavoitteenamme on asukkaille aktiivinen, omannäköinen ja mielekäs elämä. Toimintaamme ohjaa toimintakykyä ylläpitävä työote. Asiakasrakenteen kuvauksessa voi hyödyntää RAISoft-raportin yhteenvetotuloksia esim. ADLH, CPS, ABS, DRS ym. mittareita.

Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja rikasta elämää ikäihmiselle, elämän loppuun saakka. Huomioimme niin fyysiset, psyykkiset kuin sosiaalisetkin tarpeet. Tavoitteena asukkaan hyvä elämänlaatu ja kokonaisvaltainen hyvinvointi. Tavoitteena on myös tehdä avointa ja hyvää yhteistyötä tilaajan kuin myös asukkaiden läheisten sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Toiminta keskittyy erityisesti ikäihmisiin, joilla on ympärivuorokautisen hoivan ja avun tarve, muistisairauden sekä mahdollisesti myös muiden toimintakykyä rajoittavien sairauksien vuoksi.
Villa Puntuksessa on kaksi kerrosta, jotka ovat jaettu neljään ryhmäkotiin. Alakerrassa toimivat ryhmäkodit Satama ja Saaristo, yläkerrassa ryhmäkodit Kaisla ja Vanamo. Asukkaiden huoneet sijaitsevat kahden käytävän varrella ja keskellä on molemmissa kerroksissa keittiö-ja oleskelutilat. Yläkerrassa on myös iso sauna, jossa mahtuu saunomaan suihkutuolissa tai pesulavetilla. Yläkerrassa on iso parveke suojaiselle sisäpihalle ja alakerrassa on terassi, sekä turvallinen piha-alue. Piha-alueella on grillipaikka, istutuslaatikoita, pihakeinu, ja puutarhakalusteita. Terassilta piha-alueelle pääsee turvallisesti liuskaa pitkin esteettömästi. Pihalla on pihavarasto sekä muistohetkiä varten kaunis muistelupaikka, jonne voi viedä kynttilän ja istuskella penkillä.

Henkilökuntaa on paikalla kaikkina vuorokauden aikoina taaten asukkaiden turvallisuuden ja kokonaisvaltaisen hoidon ja hyvinvoinnin. Paikat täytetään Hyvinvointialueen Soiten SAS- työryhmän ja SAS – hoitajan Marjo

Pirttimaan kautta.
Asukkaan hoiva perustuu palvelun toteuttamissuunnitelmaan, joka tehdään yhdessä asukkaan ja läheistensä kanssa. Asukkaalle tehdään säännöllisesti Rai-arviointi ja siitä saatavaa tietoa hyödynnetään hoidon ja palvelun suunnittelussa. Asukkaiden yksilöllinen huomiointi näkyy hoidossa siten että kaikkia asukkaita kohdellaan yksilöinä ja heidän tavat ja tottumukset otetaan huomioon. Hoito suunnitellaan yksilöllisesti huomioiden asukkaan tarpeita ja voimavaroja. Hoito on siis yksilöllistä; omien voimavarojen mukaan tuetaan osallistumaan omaan hoitoon ja päivittäisiin askareisiin, harrastus- ja virkistystoimintaa tarjotaan sen mukaan, mistä
asukas pitää.
Villa Puntuksessa asukas saa elää elämänsä loppuun asti. Elämän loppuvaiheen hoito sekä saattohoito toteutetaan ammatillisesti yhteistyössä läheisten ja lääkärin sekä tarvittaessa Hyvinvointialueen Soiten Kotisairaalan kanssa.
Ennen kaikkea olemme KOTI.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Villa Puntuksessa henkilökunnan osaamisella pyrimme antamaan jokaiselle asukkaalle hoivaa ja hänen tarpeisiinsa keskittyvää huolenpitoa
ammatillisesti ja perustuen hoitosuosituksiin ja tutkittuun tietoon. Pyrimme kehittymään toiminnassamme ja kehittämään
henkilökunnan osaamista. Uusien työntekijöiden perehdytys on meille tärkeää. Perehdytyksessä hyödynnämme eri tukipalveluiden ja asiantuntijoiden apua sekä Attendon omia verkkokursseja sisäisessä intrassa.

Osaaminen korostuu yhteistyössä muiden ammattihenkilöiden kanssa, mikä varmistaa, että asukas saa kokonaisvaltaista hoitoa ja että asukkaan hyvinvoinnin eteen tehdään kaikki mahdollinen.
Villa Puntuksessa sitoutuminen meille merkitsee lupausten pitämistä ja vastuullisuutta työtehtävien hoidosta. Vastuualueet on jaettu henkilökunnan kesken vahvuuksien mukaan. Omahoitajuus ja siihen liittyvät työtehtävät ovat meille tärkeä osa hoidon laatua. Asukkaiden hyvinvointi
onkin meillä etusijalla. Henkilökunta on tavoitettavissa 24/7, ja he tarkistavat asukkaiden voinnin
säännöllisesti myös yöllä. Henkilökunta reagoi nopeasti, jos joku tarvitsee apua. Hoitajat pitävät yhteyttä asukkaiden läheisiin säännöllisesti, informoiden heitä asukkaiden terveydentilasta ja kuulumisista. Olemme ylpeitä siitä että olemme osa Attendoa. Sitoutunut työntekijä on motivoitunut kehittämään työtään,
osallistumaan Villa Puntuksen tavoitteiden saavuttamiseen ja tekemään työnsä hyvin. Villa Puntuksessa työntekijöille tärkeää on vahva osaaminen elämän loppuvaiheen hoidosta sekä toimiminen muistisairaiden kanssa.
Välittämisellä haluamme korostaa Villa Puntuksessa turvallisuutta, niin asukkaiden kuin työtovereidenkin. Tilamme ovat esteettömät, nykyaikaiset ja turvalliset. Se tuo myös viihtyvyyttä asukkaille ja hoitohenkilökunnalle. Välittäminen näkyy
teoissamme ja se tuo kaikille tyytyväisyyttä. Henkilökunta kohtaa asukkaat ja läheiset aina lämpimästi ja kunnioittavasti huomioiden heidän tarpeensa ja tunteensa. He viettävät aikaa asukkaiden kanssa, käyvät rauhallisia keskusteluja ja osoittavat välittämistä pienillä teoilla, kuten hymyillä, kosketuksella ja huomaavaisuudella. Jokainen asukas kohdataan aina arvokkaana yksilönä.

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.

Uuden kodin toiminnan alkaessa jalkautamme omahoitajamallia. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka on ensisijainen yhteyshenkilö asukkaan asioissa. Omahoitaja huolehtii kirjallisista lakisääteisistä arvioinneista yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Omahoitaja pitää myös säännöllisesti oman asukkaan kanssa omahoitajahetken, jossa järjestetään asukkaalle mieluista tekemistä, hemmottelua ym.

Läheisyhteistyö on osa arkeamme. Järjestämme säännöllisesti läheisten iltapäiviä, joissa käydään läpi kuulumisia, toiveita ja kerromme talon toiminnasta. Läheiset ovat aina tervetulleita osallistumaan hoitokodin arkeen ja juhlaan niin paljon kuin mahdollista. Lisäksi viime vuosina on järjestetty Kokkolan Attendo-kotien yhteisiä läheisteniltoja sekä Attendo järjestää useita kertoja vuodessa valtakunnallisia läheisteniltoja. Attendolla on sitouduttu siihen, että asukkaan asioissa läheiskontakti toteutuu vähintään 1xkk. Tätä seurataan kodin laatukoordinaattorin toimesta. Läheistyytyväisyyttä seurataan aktiivisesti kodin palautekanavilla sekä kaksi kertaa vuodessa toteutettavilla läheistyytyväisyyskyselyillä.

Jalkautamme vahvasti tiimityön mallia. Sitoudumme koko henkilökunta 100% vastuuseen kaikesta tekemisestämme ja kehitämme yhdessä toimintaa. Vahvistamme hyvää palautekulttuuria eri tavoin ja hyödynnämme puolivuosittain kerättyä tyytyväisyyskyselyä henkilöstön, asukkaiden ja läheisten antaman palautteen perusteella. Attendo Villa Puntuksessa on neljä ryhmäkotia kahdessa eri kerroksessa. Asukkailla on tiimissä tutut hoitajat. Säännöllisillä viikkopalavereilla ja kuukausipalavereilla pyritään tiedottamaan, keskustelemaan ja päättämään yhteisistä asioista.

Toiminnan alkaessa Attendon Asiakaskokemus-ohjelma otetaan käyttöön myös Villa Puntuksessa. Tämä tarkoittaa, että järjestämme säännöllisesti henkilökunnalle ASKO-keskusteluita, jossa kaikilla työyhteisön jäsenillä on mahdollisuus tuoda omia ajatuksiaan ja ideoita, kun asukkaat tulevat tutuksi ja kuuntelemme heidän toiveitaan. Keskusteluiden tarkoituksena on keskustelukulttuurin vahvistaminen, asiakaslähtöisyyden lisääminen ja kodin toiminnan jatkuva kehittäminen. Villa Puntuksessa on kaksi ASKO-valmentajaa, jotka ovat saaneet koulutuksen tehtävään ja jalkauttavat sitä Attendon strategian mukaisesti.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

Riskinhallinta 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
- Terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan sote-valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen sekä rajoitustoimenpiteet
- Poikkeamailmoitukset

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Vuosittain tehtävät asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kotimme toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Asukasturvalllisuus- 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: tehdään kun asukkaita tulee ja toiminta käynnistynyt.

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:

tehdään työterveyshuolto Mehiläisen toimesta vuoden 2026 loppuun mennessä

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

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Uuden kodin alkuvaihe. Riittävän perehdytyksen varmistaminen ja osaamisen kartoittaminen on tärkeää. Epäkohdat tai epäsopivat työskentelytavat heti palautekeskusteluun. Henkilöstön riittävyys, kun aluksi toimimme pienellä henkilöstömäärällä.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteiden asianmukainen raportointi sekä näiden käsittely on tärkeää. Asukkaat pääosin muistisairaita. Asukkailla saattaa olla vaikeuksia ottaa lääkkeitä tai muistisairaus vaikeuttaa ymmärrystä omasta sairaudesta ja lääkehoidon tärkeydestä. Henkilökunnan riittävä perehdytys kodin lääkehoitoon liittyvistä teemoista ja jokaisen oma lääkehoidon osaaminen keskiössä.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

GDPR- tietosuojakurssi pakollinen koko henkilöstölle. Vaitiolovelvollisuus asukkaiden asioista muille kuin henkilökunnalle. Tietosuoja-papereiden oikeanlainen säilytys.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Uuden toiminnan alkaessa on tärkeää, että vastuunjaot ja siihen liittyvät tehtävät on selkeästi määritelty. Riittävä perehdytys vastuunjako ja työtehtävien hoitoon liittyvistä asioista henkilökunnalle on ensiarvoisen tärkeää. Puheeksiotto palautekeskustelut työtehtävien laiminlyönneistä ja viivästyksistä tärkeää. Asukkaiden ja heidän läheisten palautteet käsiteltävä ilman viivettä ja mahdolliset korjaukset toimintaan.

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Uusi toimintayksikkö, henkilökunnalle riittävä perehdytys keneen otetaan yhteyttä minkälaisissa ongelmatilanteissa liittyen toimitiloihin ja perehdytys tärkeisiin toimitilaa koskeviin ohjeistuksiin. Uudessa kiinteistössä voi olla puutteita, mitkä menee takuukorjaukseen. Näiden selvittely voi viedä aikaa.

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Riittävä perehdytys henkilökunnalle talon viralliseen viestintäkanavaan Intrassa. Asukkaiden päivittäisen hoiva ja huolenpidossa tapahtuvat muutokset tulee olla kirjattuna asiakastietojärjestelmään ja raportoituna seuraavalle vuorolle.

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Attendo Villa Puntuksessa kaikki laitteet ja apuvälineet uusia. Jos niissä vikaa, tulee henkilökunnalla ja talon johtajalla olla tietoa, mihin reklamoidaan takuuajan huollot. Perehdytys käytössä oleviin apuvälineisiin ja laitteisiin henkilökunnalle ja dokumentit tästä.

Fyysiset vaarat:

Attendo Villa Puntuksessa toimitilat ovat uudet ja esteettömät. Jos jotain puutetta tai vikaa on, tulee henkilökunnan viedä asia tietoon välittömästi esim. talon johtajalle tai kiinteistöhuoltoon. Varovaisuutta työskentelyssä noudatetaan esim. suihkutiloissa, jos vettä jäänyt lattioille tai ulkona roskia viedessä talvella tulee huomioida kenkiin liukuesteet. Varovaisuus aina särmäjätettä käsiteltäessä. Yksintyöskentely yöaikaan.

Infektioriskit:

Henkilökunnan riittävä perehdytys ja osaamisen varmistaminen laitteiden oikeaoppiseen huoltoon. Infektiontorjunta laaja kokonaisuus. Rokotteet asukkaille ja henkilökunnalle. Toimintaohjeet epidemian varalle tulee olla käytynä läpi henkilökunnan kanssa ja löytyy kansiosta.

Ruokahygienia:

Kaikilla ruuan kanssa työskentelevillä tulee olla suoritettuna hygieniapassi. Omavalvonnan toteutus elintarvikkeiden kanssa tärkeää. Riittävän perehdytyksen varmistaminen elintarvikkeiden käsittelyyn ja säilytykseen.

Kemialliset riskit:

Henkilökunnan riittävä perehdytys pesuaineiden tuoteselosteista, mistä löytyy tarvittaessa. Oikeaoppinen säilytys ja asukkaiden saatavilla ei saa olla terveydelle haitallisia aineita kuten puhdistusaineita.

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Henkilökunnan vaitiolovelvollisuus tärkeää ja käydään läpi perehdyttämisessä. Asukkaiden tietojen huolimaton käsittely. Valokuvauslupa tärkeää dokumentoida. Jos asukkaita näkyy kasvoilla kuvissa, esim. somessa niin täytyy varmistaa että valokuvauslupa on. Äänieristyksen huomiointi, esim. hoitohenkilökunnan raporttitilanteissa, ettei asukkaiden raportti kuulu ulkopuolisille. Asukkaiden intimiteettisuoja hoitotilanteissa. Jos asukasta viedään esim. pesulavetilla yhteisten tilojen kautta, on tärkeää, että intimiteetti huomioidaan. Talossa vieraileville läheisille on myös hyvä kertoa, että tämä on kaikkien asukkaiden koti ja heidän yksityisyyttä tulee huomioida ja kunnioittaa.

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

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

1. Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka voi vaarantaa asukasturvallisuuden tai sosiaalihuollon toteutumisen.

2. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti kodin esihenkilölle tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoittaja tekee kirjaukset myös asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asukasta sekä Add-laadunhallintajärjestelmään.

3. Ilmoituksen saatuaan kodin esihenkilö:

• arvioi tilanteen ja ryhtyy välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi
• huolehtii asian käsittelystä osana omavalvontaa
• on yhteydessä aluepäällikköön

Mikäli epäkohdan korjaaminen edellyttää laajempia toimenpiteitä tai omavalvonnalliset keinot eivät ole riittäviä, asiasta ilmoitetaan viivytyksettä palvelunjärjestäjälle.

4. Ilmoituksen tehneellä työntekijällä:

• on oikeus saada tieto siitä, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta on ryhdytty
• ei saa aiheutua kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi

5. Ilmoittaminen valvontaviranomaiselle: Mikäli epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä, työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle

6. Epäkohtailmoituksia, niiden käsittelyä ja vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen:

• seurataan säännöllisesti osana kodin omavalvontaa
• hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja riskienhallinnassa

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa valvontaviranomaiselle toiminnassaan ilmenneistä sellaisista vakavista puutteista, epäkohdista, vaaratapahtumista ja asiakasturvallisuutta vaarantavista tilanteista, joista säädetään kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ilmoitukset tehdään valvontaviranomaiselle voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaisesti sekä ryhtyy viipymättä tarvittaviin korjaaviin ja ehkäiseviin toimenpiteisiin.

Henkilökunnan keinot raportoida asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat

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

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

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

Asukkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Epäkohtia voi tuoda esiin henkilökunnan tai kodin johtajan kanssa keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse. Meillä on myös läheisille ja vierailijoille qr-koodilla annettava palautemahdollisuus. Tästä on tieto kodin ilmoitustaululla palautelaatikon vieressä. Meillä toteutuu säännöllisesti asukaskokoukset ja läheisten tapahtumat, kuten läheisten iltapäiväkahvit. Verkkosivuillamme on palautelinkki (www.attendo.fi/annapalautetta).Toteutamme 2 kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyitä työntekijöille, asukkaille ja heidän läheisilleen. Vastauksia hyödynnetään monipuolisesti kehittämistyössä ja palvelun parantamisessa. Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, pyritään aina ensisijaisesti keskustelemaan asioista kodin sisällä ja löytää ratkaisua. Tarvittaessa asukas tai hänen läheinen voi olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamien, käsittely ja raportointi

Poikkeamat ja läheltä piti tilanteet:
Henkilökunnan on reagoitava sekä läheltäpiti-tilanteisiin että poikkeamiin tilanteen vaatimalla tavalla tai nopeudella. Henkilökunnan perehdytyksessä on käyty läpi yhteistyötahot, esim. kiinteistöhuolto ja heidän vastuut (esim. kodin kiinteistöhuoltoon liittyvissä poikkeamistilanteissa). Hoitohenkilökunnalla on 100 % vastuu hoitaa asukkaaseen liittyvät läheltä piti -tilanteet tai poikkeamat asianmukaisesti, tehdä tarvittavat ilmoitukset viipymättä, ryhtyä välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin sekä osallistua tapahtuman käsittelyyn ja ennaltaehkäisevien toimien suunnitteluun, jotta vastaavat tilanteet voidaan tulevaisuudessa ehkäistä.
Villa Puntuksessa henkilökunta tekee poikkeamailmoituksen sähköisesti qr-koodin kautta Addsystems ohjelmaan. Ohjeita poikkeamailmoituksen tekemiseen ja täyttämiseen löytyy intrasta. Lisäksi poikkeamailmoitus käydään läpi lääkehoidon perehdytyksessä omana osionaan. Poikkeaman tai läheltä piti-tilanteen huomannut työntekijä täyttää lomakkeen mahdollisimman tarkasti, mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Työntekijä on velvollinen kirjaamaan asukkaaseen liittyvän poikkeavan tilanteen tai tapahtuman asiakastietojärjestelmän päivittäiskirjauksiin.
Tapahtunut poikkeama ja siihen liittyvät seikat selvitetään asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuneesta joko laatukoordinaattorin tai talon johtajan toimesta. Jatkotoimenpiteet riippuvat aina poikkeaman laadusta tai vakavuudesta. Poikkeamalle pohditaan juurisyytä eli mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttavia tekijöitä, sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Lisäksi mietitään ratkaisuja, miten vastaavan poikkeaman toistuminen ehkäistään tai mitä keinoja on käytössä, esim. ohjeistuksien tarkempi läpikäyminen tai henkilökunnan täydennyskoulutuksen tarve. Kodin johtaja vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.

Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan AddSystems- järjestelmään ja viikkopalaverissa nämä asiat myös otetaan esille ja kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea ja lukukuitata muistio kyseisen viikon aikana. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan henkilökunnan viikko-sekä kuukausikokouksissa.

Vakavat poikkeamat ilmoitetaan välittömästi aluepäällikölle, aluejohtajalle sekä tilaajalle ja läheisille mikäli vakava poikkeama liittyy asukkaaseen.
Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.
Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa
Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.

Vakavien vaaratapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi

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

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

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

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

Jos poikkeamasta johtuen tarvitaan toiminnan muutosta tai ohjeistuksien läpikäymistä uudelleen, tämä otetaan esille henkilökunnan viikko- tai kuukausipalaverissa. Palaverit pidetään kodissamme säännöllisesti ja niistä laaditaan asianmukaiset muistiot. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on lukea viikoittain muistiot ja toimintaohjeet. Palaverimuistiot löytyvät Villa Puntuksen intrasivuilta, paperisia lomakkeita emme käytä.
Lukukuittauksella varmistetaan informaation vastaanottaminen.
Asukkaiden päivittäinen tiedottaminen tapahtuu hoitohenkilökunnan kautta. Lisäksi järjestämme säännöllisesti asukaspalavereita, joissa jaetaan tietoa ja suunnitellaan yhdessä toimintaa. Aulan ilmoitustaulu toimii tiedottamiskanavana talossa vieraileville. Läheisille järjestämme läheisten iltapäiväkahveja, joissa tiedotetaan ajankohtaisista tapahtumista ja asioista. Lisäksi läheisiä tiedotetaan sähköpostitse/kirjeitse kuukausittain Villa Puntuksen arjen kuulumisisista ja tulevista tapahtumista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Valmiussuunnitelman lisäksi jokaisesta kriittisestä toiminnosta ja ulkoisesta häiriötekijästä on laadittu oma, käytännönläheinen kotikohtainen toimintakortti, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Toimintakortit sisältävät ohjeet tilanteeseen varautumiseksi, sen aikana toimimiseksi sekä jälkihoidoksi. Kotimme esihenkilö vastaa siitä, että toimintakortit ovat ajan tasalla ja henkilöstö on perehtynyt niiden sisältöön.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Asukkaidemme toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan Villa Puntuksessa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Käsittelemme tuloksia kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa, esim. kodin ravitsemusvastaavat ja sairaanhoitajat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa. RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviontiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä. Kotimme tavoitteena on, että mahdollisimman moni asukas, joka pystyy vastaamaan tai osallistumaan arvioinnin tekoon, osallistuvat RAI-arvioinnin tekoon.

Asukkaan muuttaessa Villa Puntukseen, hänelle nimetään omahoitaja. Omahoitaja sopii läheisten kanssa ajan palaveriin, jossa kartoitetaan asukkaan tietoja, elämänkulkua, mieltymyksiä sekä hoidon ja hoivan tarvetta. Tämän pohjalta omahoitaja laatii asukkaalle palvelujen toteuttamissuunnitelman (PATO). Omahoitaja huolehtii myös, että 1 kuukauden sisällä hoivakotiin muutosta tehdään ensimmäinen RAI arviointi. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa.
RAI-arvioinnista saatua tietoa hyödynnetään palvelujen toteuttamissuunnitelman tekemisessä.
Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään asukastietojärjestelmään. Sekä RAI-arviointi että PATO päivitetään puolivuosittain tai jos voinnissa tapahtuu oleellinen muutos.

RAI-arviointien laatimista, aikataulua ja tuloksia seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain.

Keski-Pohjanmaan Hyvinvointialueella on käytössä InterRAI Ympärivuorokautinen hoito (iRAI LTCF) arviointimenetelmä. Muita asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käyttämiämme mittareita ovat MMSE (muistitesti), MNA
(ravitsemustesti), BMI, paino, GDS, FRAT sekä elämänkulkulomake. Myös asukkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat olennainen osa arvioinnin tekemisessä.

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

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

Asukas on vointinsa mukaan mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

Henkilöstön perehdyttäminen palvelun toteutussuunnitelman sisältöön ja sen mukainen toiminta

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

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

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Asukkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelujen toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Asukkaalla ja heidän läheisellä on aina mahdollisuus antaa palautetta oman palvelun toteutumisesta eri tavoin. Asukkaalla on myös mahdollisuus vaihtaa palvelukotia halutessaan.

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan arjen toiminnoissa. Usein asukkaan läheiseltä voi saada arvokasta tietoa, millaisista asioista asukas on ennen pitänyt tai mitkä ovat olleet hänen mielenkiinnon kohteitaan. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät arkiset asiat (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea. Asukkailta on tärkeää kysyä joka päivä arkisissa tilanteissa heidän mieltymyksiään ja mahdollistaa valintoja. Asukkaalla on myös oikeus kieltäytyä asioista ja muuttaa mielipidettään.

- Muistihäiriöt:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan muistin tukeminen esim. miten asukas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan. Hahmotukseen liittyvissä häiriöissä pyrimme löytämään asukasta helpottavia ratkaisuja ja kirjataan ne myös toteutussuunnitelmaan. Esimerkiksi, jos asukkaalla ruokailussa hahmottamisen vaikeutta, hänelle voidaan osittaa ateriointi tai helpottaa ruokailua erilaisin apuvälinen, kuten paksunnetut aterimet.
Muistihäiriön tuomissa epäsuosuotuisissa päätöksentekotilanteissa pyritään keskustelemaan asukkaan kanssa, esim. lääkkeidenotto, pois lähteminen, vaikeat tilanteet. Hoitohenkilökunnalle muistisairaan oikeanlainen kohtaaminen ja läsnäolo näissä tilanteissa on avainasemassa hankalissa tilanteissa.

- Liikkuminen:

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti ja kuinka omatoimisuutta voidaan tukea. Ympäristön turvallisuutta huomioidaan asukkaan näkökulmasta. Hankimme asukkaalle hänen tarvitsemia apuvälineitä apuvälinelainaamosta. Palvelutalossa on myös kodin oma pyörätuoli sekä rollaattori tilapäiskäyttöä varten saatavilla. Meillä on myös hankittuna erilaisia asentohoitoon soveltuvia tyynyjä, joilla voidaan tukea esim. asukkaan istumista pyörätuolissa.

Henkilökunta on saanut fysioterapeutilta perehdytyksen kaikkiin kodin apuvälineisiin ja laiteperehdytyslomakkeet on dokumentoitu.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin. Epäsuotuisissa päätöksentekotilanteissa sairaudesta johtuen esim. hoitokielteisyys hygieniaan liittyvissä asioissa pyritään aina ensisijaisesti keskustelemaan asukkaan kanssa hygienian hoitoon liittyvistä positiivisista asioista. Hoitokokouksissa voidaan ottaa peseytymiseen liittyvät haasteet esiin myös läheisten kanssa ja keskustella peseytymiseen/hygieniaan liittyvistä vaihtoehdoista.

- Syöminen ja juominen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan voimavarat, vireys ja mieltymykset. Asukas saa syödä sen verran kuin itse haluaa ja saa aina lisää ruokaa halutessaan. Myös yöllä on mahdollista ottaa yöpalaa. Epäsuotuisissa päätöksentekotilanteissa sairaudesta johtuen pyritään aina ensisijaisesti keskustelemaan ja kannustamaan asukasta syömään monipuolisesti ja maistamaan ruokia. Asukkaalle voidaan tarjota ruokaa myös myöhemmin, jos hetki on ruokailuhetkellä epäsuotuisa. Asukkaiden painoa seurataan kuukausittain punnituksilla ja MNA-arviolla RAI-arvioinnin yhteydessä.

- Sosiaalisuus:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Asukasta kannustetaan hakeutumaan muiden seuraan esim. ruokailemaan tai kodin tapahtumiin ja yhteisiin hetkiin. Myös kahdenkeskinen jutustelu arjen asioista hoitajan kanssa hoitotilanteessa luo mukavaa tunnelmaa ja on tärkeää. Läheiset ovat meille aina tervetulleita. RAI-arvioinnista saatua tietoa voidaan hyödyntää asukkaan arjen aktiviteeteissa. Aktiivinen arki palvelutalossa tukee asukkaan voimavaroja.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-pahaa, onko hän vakaumuksellinen, tai minkälaisista asioista saa voimaa, esim. keskustelu hänelle mieluisista asioista tai vaikkapa luontokokemukset. Asukkaalla on mahdollisuus kieltäytyä tai muuttaa mieltänsä asioiden suhteen.

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Säännöllisesti järjestettävissä asukaskokouksissa selvitetään aina myös asukkaiden mieltymyksiä kodin aktiviteettien suhteen. Kokouksista tehdään aina muistio. Ulkoiluja mahdollistetaan ympäri vuoden ja kodissa on joka päivälle jokin suunniteltu aktiviteetti. Päivän ohjelmataulu on nähtävillä asukkaille kodin yleisissä tiloissa. Ulkoiluja ja harrastushetkiä seurataan kuukausitasolla kodin laatutaulusta ja kirjausjärjestelmä Hilkasta.

- Nukkuminen:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuvaamme asukkaan oma vuorokausi-rytmi, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pidempään. Kodissa huomioidaan turvallisuus esim. sängynlaitojen käytössä. Villa Puntuksessa on myös matala-lattiasänky jos on vaaraa, että asukas on yöllä vuoteessa ollessaan levoton, niin sängyn pystyy laskea lattiatasolle yön ajaksi, jotta tapaturmien riski pienenee. Asukkaan itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan ja hänen tapojaan. Jos on esimerkiksi tottunut aiemmin katsomaan vähän myöhempään televisiota tai tykkää nukkua aamulla pidempään, niin se huomioidaan.

- Lääkehoito:

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään. Asukkaalta kysytään päivittäin vointia ja voinnissa tapahtuvista muutoksista. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Asukkaan läheinen pidetään myös ajan tasalla asukkaan vointiin liittyvistä seikoista ja muutoksista. Myös lääkehoitoon liittyvissä mittauksissa, pyritään asukkaalle aina kertomaan, miksi esimerkiksi hänen verenpainetta tai painoaan seurataan.

- Asiointi ja palvelut:

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet liittyen hänen asiointiin esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen. Kodissa vierailee kampaaja ja jalkahoitaja säännöllisesti, silloin asukkaalta itseltään tai hänen asioidenhoitajalta kysytään suostumusta palveluun. Asiointireissulle pyritään aina ensisijaisesti järjestämään asukkaan läheinen mukaan, esim. poliklinikka, hammaslääkäri ym. matkat mihin tarvitaan saattajaa.

- Kuolema:

Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet. Esim. mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa. Asukkaalla ja ja hänen läheisellään on tärkeää tiedostaa elämän loppuvaihe ja saada riittävästi tietoa siihen liittyvästä hoidosta. Asukkaan elämän loppuvaiheen asioista keskustellaan aina hoitopalaverissa ja pyritään selvittämään toiveita ym. mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Attendo Villa Puntus on elämän loppuvaiheen koti, eikä asukkaan tarvitse siirtyä meiltä muualle saattohoitovaiheessa. Tukena saattohoidon loppuvaiheessa on usein Kotisairaala. Läheisen on myös mahdollisuus yöpyä meillä saattohoitovaiheessa ja osallistua asukkaan hoitoon halutessaan.

- Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt:

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

Rajoittamistoimenpide on aina viimeinen vaihtoehto. Ensisijaisesti pyritään löytämään muita ratkaisuja tilanteisiin. Rajoituslupa on aina määräaikainen ja sen tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan.

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:

Attendo Villa Puntuksessa on käytössä edellä mainittujen ohjeistusten mukaisesti käytettynä laitalupa, hygieniahaalarilupa ja haaravyö. Jokaisessa asukashuoneessa on myös yksi vaatekaappi, minkä saa lukkoon tarvittaessa, jos asukkaalla on sairauden mukana tuomaa levottomuutta, esim. pakkailee tavaroitaan jatkuvasti. Kodin pääovet ovat lukossa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

Asukkaan osallisuus

Asukkaiden ja läheisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakas- ja läheispalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalavereissa tai läheisteniltapäivissä, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, qr-palautekoodin kautta, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös hoitokokouksissa ja muissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

uusi koti, ei vielä tehtyjä tyytyväisyyskyelyjä

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:

uusi koti, ei vielä tehtyjä tyytyväisyyskyselyjä

Lisäksi keräämme joka toinen vuosi THL:n Kerro palvelustasi- kyselyä, josta saadaan valtakunnallisia tuloksia ja näitä voi vertailla eri kotien välillä.

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

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikölle tai hyvinvointialueelle sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutukset käsitellään viivytyksettä, ja niiden käsittelyssä sekä vastauksen antamisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistuksia. Jos asiakas on tyytymätön muistutuksen käsittelyyn tai siihen annettuun vastaukseen, hän voi tehdä asiasta kantelun valvontaviranomaiselle.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka, t.oikarinen-nybacka@soite.fi, 040 804 2980

Attendo kodin esihenkilö:

Attendo Villa Puntus, Laura Ketola, laura.ketola@attendo.fi puh: 044 407 2548

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Hyvinvointialue Soite / Anne-Mari Furu, anne-mari.furu@soite.fi, 044 723 2309

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne läpi kotimme palavereissa ja laatimalla tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä seuraamalla niiden toteutumista. Lisäksi muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi tarvittaessa aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Toimintayksikkö osallistuu muistutusten selvittämiseen ja toimittaa tarvittavat tiedot hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Muistutuksen käsittelyssä ja vastauksen antamisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistuksia. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan Add-järjestelmään poikkeamaraportti.

Omatyöntekijä

Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?

◉ **Kyllä**

○ **Ei**

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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

Palvelujen toteuttamissuunnitelma kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua Villa Puntukseen. Yhdessä asukkaan laillisen edustajan tai muun läheisen ihmisen
kanssa järjestetään 1kk kuluessa muutosta ensimmäinen hoitokokous, jossa keskustellaan kattavasti asukkaan tilanteesta ja laaditaan toteuttamissuunnitelma. Jatkossa omahoitajat ovat yhteydessä asukkaidemme läheisiin vähintään kerran kuukaudessa
yhdessä läheisen kanssa sovitulla tavalla. Lisäksi järjestämme kerran kuukaudessa läheisteniltapäivän, jonne kaikki läheiset ovat tervetulleita keskustelemaan ja vaihtamaan kuulumisia. Attendo Villa Puntuksen johtaja laatii kuukausittain kirjeen läheisille tiedoksi kodin tapahtumista ja kuulumisista.
Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan seuraavilla mittareilla: RAI, MMSE ja MNA ja yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Tiimissä ovat mukana sairaanhoitajat, lähihoitajat, hoiva-avustajat, sekä lääkäri. Talossa käy myös kiertävä fysioterapeutti. Fysioterapeutti ohjeistaa henkilökuntaa asukkaan toimintakykyyn ja liikkumiseen liittyvissä asioissa.
Attendo Villa Puntuksessa on uudet ja monipuoliset tilat. Meillä on viihtyisät saunatilat ja terassit. Ulkoalueelta löytyy grillipaikka ja erilaisia istutuksia. Tv:t ovat ns. älytelevisioita, joista voi katsella esim. konsertteja internetin kautta. Villa Puntuksessa on langaton internetyhteys, joten myös omiin huoneisiin voi tuoda älytelevision asukkaan mielen virkistykseksi. Tulemme tekemään yhteistyötä myös ammattikorkeakoulun terveysteknologian yksikön HealthLabin kanssa, josta voimme pyytää lainaan erilaisia teknologisia apuvälineitä ja hyvinvointia tukevia laitteita.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikkopalaverissa hoitohenkilökunta suunnittelee tulevien viikkojen ohjelmaa. Attendolla on valmis viriketoiminnan vuosikello, jota hyödynnämme suunnittelussa. Viriketoiminnan vuosikellossa otetaan huomioon juhlapyhät ja vuodenajat. Kodin harrastustoiminnan viikko-ohjelma on nähtävillä kodin yleisissä tiloissa valkotaululla. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa, kuten erilaisia pelejä, jumppaa, lehden lukua, kauneudenhoitoa, askartelua, leivontaa tai keskustelutuokioita. Asukkaat ulkoilevat hoitohenkilökunnan kanssa tai läheisen kanssa viihtyisällä takapihalla tai asuinalueella. Nyt kodin alkuvaiheessa pyrimme suunnittelemaan toimintaa viikkopalavereissa, eikä erikseen ole nimettyä virikevastaavaa. Meillä on yläkerrassa lipasto, jossa kaikki harrastusvälineet ovat ja ohjaamme myös läheisiä rohkeasti käymään lipastolla kun tulevat vierailulle. Kokkolan Eläkeliiton kanssa olemme alustavasti jo sopineet, että sieltä vapaaehtoiset tulevat pitämään asukkaille harrastustuokioita. Kesällä teemme ainakin yhden pidemmän matkan retken. Retkelle saa osallistua myös läheisiä. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Meillä on käytössä tavoitetaulu, josta mm. tiedot asukkaan ulkoiluista ja harrastustoimintaan osallistumisista löytyvät kuukausitasolla. Laatukoordinaattori siirtää nämä tiedot vielä laadunhallintajärjestelmään. Tiiminvetäjä ja kodin johtaja myös seuraa ulkoilujen ja harrastushetkien toteutumista viikkotasolla ja muistuttelee ja koordinoi näiden järjestelyissä. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun

toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuosittain 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

Villa Puntuksessa on hoitohenkilökuntaa ympäri vuorokauden ja he seuraavat asukkaiden ravitsemuksen tilaa joka vuorossa ja tarjoavat ruokaa myös ateria-aikojen ulkopuolella, esim. yöllä yöpalaa. Ateria-ajat ovat seuraavat: aamiainen tarjoillaan klo 8.00-9:30, lounas klo 11:30-12:30, päiväkahvi klo 13:30-14.00, päivällinen 16.00-16.45 ja iltapala 19:00-20:00. Myös yöllä saa yöpalaa ja jos asukkaalla on jostain syystä jäänyt jokin ateriahetki välistä, esim. ollut lääkärikäynnillä juuri lounasaikaan, hän voi syödä lounaan palatessaan.
Lämmin lounasruoka tulee meille päivittäin keskuskeittiöltä Attendo Hakalahdesta. Meillä on käytössä burloq-kuumennusvaunut jossa yöhoitaja valmistelee aamupuuron asukkaille. Kärryssä lämmitetään myös päivällisruoka. Päivällisruoka tulee lounasruuan kanssa samaan aikaan kylmänä, jolloin se sitten lämmitetään oikeaan aikaan. Ravitsemusvastaava sekä hoitoapulainen Villa Puntuksessa tekee tiivistä yhteistyötä keskuskeittiön kanssa, he
huolehtivat pääsääntöisesti ruokatilauksista ja aterioiden määrien ja erityisruokavalioiden ilmoittamisesta keskuskeittiöön. Meira Novan tukusta tilataan viikoittain edeltävästi seuraavan viikkoon tuotteet, mitä ei saada keskuskeittiöltä. Aliravitsemusriskissä oleville asukkaille tilataan täydennysravintoliuosta.

Ruokahuollosta vastaavan henkilö: keittiöpäällikkö Sari Snåre, sari.snåre@attendo.fi. Asukkaiden toiveita huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Tarpeita, kuten erityisruokavaliot otetaan huomioon. 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 ja otetaan esille hoitajien raporttihetkillä.

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:

Selvitetään tätä Sarilta.

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.

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 tulevaisuudessa, kun kodin toiminta alkaa, todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta. Käymme tiimipalaverissa asukkaiden RAI sekä MNA arviointeja läpi ja suunnittelemme hoitoa niiden pohjalta.

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

Hygieniakäytännöt

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon 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

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 10.9.2026

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 intimiteettisuojaa kunnioittaen.

Kodillamme on nimetty hygieniavastaava, joka ohjaa omalta osaltaan kodin henkilökuntaa ja opiskelijoita sekä läheisiä hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava osallistuu kodin johtajan kanssa hygienia auditointeihin sekä erilaisiin koulutuksiin. Hygieniavastaava huolehtii eritetahrasangon sisällöstä omalta osaltaan. Hygieniavastaava on koonnut kansion kodin intraan, jossa ohjeita yleisimpiin infektioihin ja varotoimiin. Kansio löytyy myös paperisena opiskelijoiden perehdytystä varten. Hygieniavastaava huolehtii omalta osaltaan suojavarusteiden riittävyydestä ja niiden tilaamisesta. Hygieniavastaava on yhdyshenkilö Hyvinvointialueen infektion torjunta yksikköön.

Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Palvelusopimuksen mukaisesti 1x viikossa asukashuoneiden siivous. Hoitohenkilökunta huolehtii jokapäiväisestä yleissiisteydestä, kuten sängyn petaus, roskien vienti, likaisten astioiden vienti keittiöön, pyykkien toimittamisesta pyykkihuoltoon.

Kotimme yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

N Cleanin kanssa sopimus siivouksesta. Siivouksen määrä tarkentuu, kun asukkaita on tullut.

Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Kun kodin toiminta alkaa ja asukkaita on vielä vähän, pääsääntöisesti hoitohenkilökunta huolehtii asukaspyykin pesusta. Villa Puntuksessa on pyykkihuolto huone, jossa on monta pesukonetta, kuivausrumpua ja kuivauskaappi. Kaikki asukaspyykki pestään talossa. Henkilökunta on perehdytetty eritepyykin pesuun käyttämällä liukenevia pyykkipusseja. Kaikki pyykki pestään Villa Puntuksessa. Yksi pesukone ja kuivausrumpu on nimetty henkilökunnan työvaatteiden pesua varten. Lisäksi

siivouskeskuksessa on oma pesukone ja kuivausrumpu siivousliinojen pesuun.
Jokaisella asukkaalla on huonemerkityt pesupussit, joihin heidän päivittäiset likapyykit kerätään. Eritepyykki pestään erikseen muista pyykeistä liukenevissa pyykkipusseissa. Olemme informoineet läheisiä muuttovaiheessa, että vaatteet ja vuodevaatteet on tärkeää nimikoida, jotta ne pysyvät hyvin tallessa. Jos muuttovaiheessa huomataan tai on tiedetään, että asukas tulee kosteusvaurioisesta kodista, pyydämme ostamaan hänelle muuttovaiheessa uudet vaatteet ja petivaatteet.

Henkilökunta on perehdytetty kodin puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon 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

Soite infektiontorjuntayksikkö, hygieniahoitaja Carita Kangas carita.kangas@soite.fi sekä Johanna Formunen johanna.formunen@soite.fi puh. 0408042150

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

Avainasemassa ovat:

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

Kotiimme on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Lisäksi meillä on ohjeita henkilökunnalle ja vierailijoille. Käymme henkilökunnan kanssa säännöllisesti hygienia ohjeita läpi ja tarvittaessa päivitetään niitä. Lisäksi teemme hyvää yhteistyötä Soiten infektiontorjuntayksikön hygieniahoitajien kanssa.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoito:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hoitohenkilökunnan vastuulla on asukkaiden päivittäinen suunhygienia ja muutoksista raportointi eteenpäin.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan kotimme lääkäri arkipäivisin. Pihlajalinna on ostopalvelun tuottaja ympärivuorokautisen palveluasumisen lääkäripalveluissa Soiten alueella. Lääkäri käy lähikierrolla n. 3 kuukauden välein ja viikoittain on mahdollisuus konsultoida asukkaan asioissa puhelinkierrolla. Villa Puntuksessa sairaanhoitajat huolehtivat asukkaan sairaanhoidollisista tehtävistä kuten verinäytteiden ottamisesta. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä usein asukkaan elämän loppuvaiheessa tai jos asukkaalla on infektio, mihin lääkäri määrännyt i.v tai i.m antibioottia.

Kiireellinen sairaanhoito:

Päivystyksellinen sairaanhoito järjestetään Keski-Pohjanmaan Keskussairaalassa. Akuuteissa, mutta ei henkeä uhkaavissa tilanteissa voidaan soittaa päivystykseen, kertoa tilanne ja sihteeri laittaa asian lääkärin listalle. Lääkäri palaa asiaan saman päivän aikana. Jos tilanne on akuutti ja mietitään, lähetetäänkö asukas ambulanssilla sairaalaan, soitetaan ensin päivystyksen lääkärille ja konsultoidaan lähetetäänkö asukas eteenpäin. Kiireellisissä henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan aina 112.

Äkillinen kuolemantapaus:

Kuolemantapausta varten Villa Puntuksessa on ohjeet henkilökunnalle. Yleensä ikäihmisten palvelutaloissa kuolema on odotettu esim. voinnin laskun tai muistisairauden etenemisen vuoksi. Usein asukkailla on tehty sairauksien ja voinnin perusteella hoidon rajauksia tai on selkeät ohjeistukset esim. DNR päätös tai saattohoitopäätös. Kuolema voi silti joskus olla yllättävä, esim. sairaskohtaus tai tapaturma. Näihin on myös ohjeet henkilökunnalle laadittu ja ohjeistuksia käydään säännöllisesti läpi sekä perehdytyksessä.

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

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta?

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

Asukkailla seurataan seuraavia osa-alueita esim. RR, lämpö, VS, lab.kokeet yms. lääkärin ohjeiden mukaan. Asukkaiden fysiologiset mittaukset kalenteroidaan asukastietojärjestelmä Hilkkaan, josta ne nousevat esille kyseisen päivän työntekijöille. Joka vuorossa on lääkevastuuhenkilö, jonka tehtävänä on huolehtia ja tarvittaessa delegoida kollegoille tehtävät. Hän varmistaa vielä vuoronsa lopuksi, että kaikki on tehty ja raportoi niistä seuraavalle vuorolle. Asukkaiden kokonaisvaltaista lääkehoitoa seurataan hoitohenkilökunnalta taholta päivittäin, esim. lääkkeiden ottaminen, käyttäytyminen, oireet, ja vaste. Jos on jotain poikkeavaa, asia otetaan esille hoitohenkilökunnan kanssa. Asukkailla saattaa olla tarvittaessa annettavia lääkkeitä lääkelistalla, esim. kipulääkettä, jota voidaan antaa lisänä, jos huomataan, että asukas on kipeä. Jos oireilu jatkuu pidempään tai on jotain uutta asiaa, voidaan asioita ottaa esille lääkärin puhelinkierrolla viikoittain tai lähikierrolla. Asukkaan vuositarkastuksen yhteydessä lääkityslista tarkistetaan ja aina tarvittaessa. Palvelun toteuttamissuunnitelmassa lisätään huomiota myös asukkaan lääkehoidosta, mahdollisista haasteista ja millä keinoin pyritään varmistamaan asukkaan

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Rajattu lääkevarasto

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Villa Puntuksessa teemme monialaista yhteistyötä asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Tavanomaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyökumppaneita ovat omalääkäri, terveyskeskus, päivystys, poliklinikat, hammashoito, kotisairaala, yhteistyöapteekki, laboratoriopalvelut sekä apuvälinekeskus. Tiedonkulku eri toimijoiden kanssa järjestetään esim. potilastietojärjestelmän välityksellä, soittamalla, turvatulla sähköpostilla sekä paperisella lähetteellä. Varmistamme asukkaiden yhteystietojen olevan ajan tasalla, jolloin lähettävä taho voi olla helposti yhteydessä meihin. Yleensä taksit hoitavat asukkaiden mahdollisen kuljetustarpeen. Asukkaan asioidessa talon ulkopuolella mukaan lähtee joko hoitaja tai mahdollisuuksien mukaan asukkaan läheinen.

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.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Villa Puntuksen toiminnan alkaessa, osana henkilökunnan perehdytystä on käyty henkilökunnan kanssa läpi kaikki tärkeiden tilojen ja toimintojen sijainnit, kuten tekniset tilat, päävesikytkin, sähkö, ilmastointi hätä-seis ja paloilmoitintaulu sekä alkusammutusvälineistö. Perehdytyksessä on mukana myös kiinteistöhuolto. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä

ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Työsuhteen alkaessa työntekijältä kysytään käydyt koulutukset esim. edellisestä työstä tai oppilaitoksessa suoritetuista ja merkitään hr-järjestelmään. Jos käytyjä kursseja ei ole, tai ne ovat menneet vanhaksi, työntekijä ohjataan osallistumaan seuraavaan paikkakunnalla järjestettävään koulutukseen. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista tehdään asianmukainen dokumentointi. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, ja näistä tehdään myös haitta ja vaaratapahtuma /läheltäpiti- ilmoitus. Kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista välittömästi, jos puutteita havaitaan.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	15.5.2026
Poistumisharjoitus on tehty:	Tulossa syksyllä 2026 kun toiminta alkaa
Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:	15.5.2026
Palotarkastus on toteutunut:	rakennusvaiheessa palotarkastettu. Vestera Oy.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

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

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

Kodillamme on 50 asukaspaikkaa. Tilat ovat kahdessa kerroksessa. Yläkerrassa on 27 paikkaa ja alakerrassa 23 paikkaa. Kodin henkilökuntamitoitus on 0,6 tt/asukas. Kodin esihenkilö on Laura Ketola, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (YAMK) sekä suorittanut johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon.

Toiminnan alkaessa meillä työskentelee:
• 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
• 1 sairaanhoitajaa
• 4 vakituista lähihoitajaa

Toiminnan alkaessa henkilökunnalle kuuluu myös välillisiä tehtäviä työvuoron aikana kuten ruoka- ja pyykkihuolto. Myöhemmin, kun asukkaita on enemmän, palkkaamme välillisien tehtävien pääsääntöiseen hoitoon hoitoapulaisen.

Keväästä 2027 alkaen otamme vastaan opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

• Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
• Sairaanhoitaja klo 7–14.40
• Tiimivastaava sairaanhoitaja klo 7-14.40 (yksi arkipäivä toimistotyötä)
• Lähihoitajat tekevät aamu-, ilta ja yövuoroa.

.

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

Sijaisten käytön periaatteet

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

Kokkolassa Attendolla on kaksi kiertävää hoitajaa, jotka tuuraavat poissaoloissa. Lisäksi kodeissa on myös omia keikkatyöntekijöitä, jotka ovat saaneet perehdytystä asukkaisiin ja talon toimintaan. Esihenkilö huolehtii arkisin pääosin sijaisten hankinnasta ja viikonloppuisin henkilökunta itse esim. whatsup-ryhmien kautta tiedottavat keikkalaisia avoimista vuoroista.

Henkilöstön rekrytoinnin 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 Lupa- ja valvontavirastoon, LVV), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

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

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

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

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

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

Villa Puntukseen ei ole tällä hetkellä tiedossa kansainvälisiä rekrytointeja.

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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus 12.8.2026

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

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

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

Tilojen käytön periaatteet

Kotimme toimii kaksikerroksissa uudisrakennuksessa. Kodissamme on yhteensä 50 esteetöntä asukashuonetta, jotka on jaettu neljään ryhmäkotiin. Kaikki tilat ja kalusteet ovat suunniteltu ikäihmisten käyttöön sopiviksi, esteettömyys ja turvallisuus huomioiden. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuina turvallisuussyistä ympärivuorokauden.

Huoneet ovat 20 m2 suuruiset. Kaikilla asukkaillamme on omat huoneet, joihin kuuluu kiinteitä kalusteita: sähkökäyttöinen sänky, yöpöytä, vaatekaappi, paloturvalliset verhot sekä kattolamput. Jokaisessa huoneessa on myös oma wc ja suihku istuimella. Wc-tiloissa lavuaarin ja suihkuistuimen korkeutta on mahdollisuus säätää. WC:ssä on peilikaappi sekä säilytystilaa. Huoneen saa sisustaa mieleisekseen. Asukkaiden käytössä on viihtyisät yleiset tilat, johon kuuluu olohuone ja ruokasali. Ne ovat vapaasti asukkaiden käytössä. Yläkerrassa on yhteiseen käyttöön saunatilat sekä iso parveke. Alakerrasta on pääsy aidatulle piha-alueelle, jossa on muun muassa istutuslaatikoita, puita ja nuotiopaikka.
Nyt toiminnan alkaessa, aloitamme huoneiden täytön pääosin yhdestä ryhmäkodista, joka on toiminnan kannalta järkevää.
Asukkaan tai hänen edunvalvojansa kanssa allekirjoitetaan asunnosta vuokrasopimus. Asukkaan ollessa poissa, esim. sairaalassa, hänen asuntoaan ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Villa Puntuksessa ei ole vierailuaikoja, läheiset ja muut vierailijat ovat meille tervetulleita. Esim. saattohoitotilanteessa läheisten on mahdollisuus yöpyä asukkaan huoneessa. Villa Puntuksessa on hankittu varasänky tällaisiin tilanteisiin. Yöpyminen on mahdollista myös muulloin, mutta sovittava erikseen. Toimintakyvyn muutoksissa voidaan hyödyntää tila/huoneratkaisuja, jos se edistää asukkaan toimintakykyä. Asukkaiden yksityisyys huomioidaan tilojen suhteen siten, että asukashuoneen oveen laitetaan pelkkä kutsumanimi. Hoitohenkilökunta huomioi, ettei asukkaiden tietoja ole toisten asukkaiden tai talossa vierailijoiden saatavilla.
Nyt kun tilat eivät vielä ole täynnä, on Villa Puntuksen tiloja hyödynnetty koulutuksiin sekä erilaisiin kokouksiin.

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

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

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

Teknologiset ratkaisut

Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset raktaisut

Villa Puntuksessa on käytössä älylukkoja, joiden kulkualuetta voidaan muokata tarpeiden mukaan. Esim. lääkehuoneeseen on pääsyoikeus vain lääkeluvallisilla hoitajilla. Älylukko tallentaa myös lokitietoja. Tallentavat valvontakamerat ovat lääkehuoneissa molemmissa kerroksissa. Asukkailla on käytössä

hälytinranneke, josta tulee hälytys hoitajien puhelimeen. Kutsujärjestelmänä on Tunstall hoitajakutsu. Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna ympärivuorokauden. Ovet saa auki koodatuilla iLOQ-älyavaimilla tai koodilla. Ulko-oven vieressä on ovikello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten.

Asukkaidemme henkilökohtaisessa käytössä (kodin hankkimat) olevat teknologiset ratkaisut

Asukkaillamme on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turvalaitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Henkilökunta testaa rannekkeiden toimivuuden joka kuukauden ensimmäinen maanantai. Tämä dokumentoidaan potilastietojärjestelmään.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Tunstall Oy. fi.huolto@tunstall.com. Soittoajat arkisin klo 8.00-16.00. Puhelin: 0100 840 80. Turva- ja kutsulaitteiden ylläpidosta ja toimintavarmuudesta vastaa kotimme esihenkilö Laura Ketola, 0444072548

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Hoitohenkilökunta huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä Soiten apuvälinekeskukseen, jotta asukkaalle saadaan käyttöön hänen tarvitsemansa apuvälineet. Villa Puntuksen työntekijät on perehdytetty käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden osalta huoltorekisteriä (IDR) ylläpitää takuuaikana Berner ja sen jälkeen Allu Medicals. Lääkinnällisten laitteiden rekisteriä pitävät yllä talon sairaanhoitajat, jotka vastaavat laitteiden huolloista ja kalibroinnista. Leasing-laitteiden huollosta ja kalibroinnista sairaanhoitajat vastaavat yhdessä Nordlabin kanssa. Allu Medicals ylläpitää rekisteriä kotimme terveydenhuollon laitteiden esim. hoivasängyt, nostimet, vaa'at ja muiden isompien apuvälineiden laitteiden huollosta. Apuvälineiden huoltotiedot siirtyvät IDR- järjestelmään vasta ensimmäisen huollon jälkeen. Takuuajan reklamaatiot ja huollot kuuluvat Bernerille.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet /kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki 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

Sopimukset, hankinnat Laura Ketola, 044 407 2548 laura.ketola@attendo.fi
Laitevastaavat sh Henna Ovaskainen ja sh Mari Hannuksela vastaavat omalta osaltaan laitteiden huollosta ja kalibroinnista, toimivuudesta, perehdytyksestä sekä dokumentoinnista.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

Kodillamme on käytössä Hilkka asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan asukkaan sosiaalihuollon päivittäiskirjaukset. Nämä tiedot siirtyvät Kanta- järjestelmään. Rinnalla on käytössä Lifecare terveystietojärjestelmä, johon kirjataan asiakkaan terveyteen liittyvät asiat. Pääasiassa käytämme päivittäisiin asukaskirjauksiin Hilkka-järjestelmää. Sairaanhoitajat siirtävät joitakin asukkaan vointiin liittyviä tietoja järjestelmästä toiseen ja lääkäri käyttää TerveysLifecare ohjelmaa.
Kirjausten laatua seurataan laatukoordinaattorin toimesta kuukausittain. Hän tekee 3-5 satunnaisotantaa ja käy nämä läpi erikseen laaditun check-listan avulla. Kuukausikokouksessa tai viikkokokouksessa hän käy läpi havaintoja ja mitä kehittämiskohteita hän kirjaamiseen liittyen on huomannut.

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

Kotimme asukkaista kirjataan Hilkkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Meille on myös tulossa käyttöön mobiilikirjaus, joka mahdollistaa entistä helpommin kirjaamisen työvuoron aikana. Kirjauksissa huomioidaan asukkaan toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa. Attendolla on myös pilottihanke yhteistyössä Työterveyslaitoksen kanssa Puheeksi-kirjaamisen sovelluksesta ja tämä otetaan käyttöön kaikissa kodeissa viimeistään vuonna 2028.

Asiakastietojen käsittely

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

Kotimme yleinen tietosuojaseloste on nähtävillä yläkerran ilmoitustaululla. Villa Puntuksen johtaja ja henkilökunta omalta osaltaan valvovat tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 21.4.2026.

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

Mikäli palveluntuottaja huomaa käyttämissään 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 tietoturvallisuustodistuksen vanheneminen
- säännökseen perustuvan toiminnon puuttuminen tietojärjestelmästä.

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

◉ **Kyllä**

○ **Ei**

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE			
TOIMENPITEET			
AIKATAULU			
VASTUUTUS			
VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI			

2. Turvallisuusriskit

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

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

Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):

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

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus			
T			
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu			
Vastuuhenkilö			

VÄLIARVIOINTI			
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	**Q1-**	**Q2-**
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) *Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.* *Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).*	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: **- Kaikki kunnossa, %** **- Kehityskohde, %** **- Poikkeama, %**			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	**95%**		

	Tavoitetaso	**Q3-**	**Q4-**
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) *Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.* *Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).*	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
Sisäinen auditointi			
Auditointihavainnot, kpl: **- Kaikki kunnossa, %** **- Kehityskohde, %** **- Poikkeama, %**			
Lääkepoikkeamat, kpl			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus	**95%**		

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Muutosloki

Päivämäärä	Versio	Päivittäjä	Keskeiset muutokset