

# Attendo

Sosiaalipalvelujen  
omavalvontasuunnitelma



**"Haluan seistä vihdoin  
omilla jaloillani"**



Onnenhetki:

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Mental Oy

**Y-tunnus** 1944573-9

## Yhteystiedot

**Hyvinvointialue** Pirkanmaan hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Parkano

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Wehola

**Katuosoite** Veholankatu 5

**Postinumero** 39700

**Postitoimipaikka** Parkano

**Esihenkilö** Marika Rajasalo

**Puhelin** 044 780 8063

**Sähköposti** marika.rajasalo@attendo.fi

## Rekisteröidyt palvelut

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

Ympärivuorokautinen palveluasuminen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, 16 paikkaa

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Kankaanpään Vuokko Apteekki

Ruokahuolto: Attendo Villa Rauhalan keskuskeittiö

Elintarvikkeet: Meira Nova Oy

Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy

Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy

Apuvälineet: Berner Oy

Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

Kiinteistöhuolto: Coor Service /Ruuska

Vartiointi: Securitas  
Jätehuolto: Remeo

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

#### **Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

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

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

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

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonta on osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä ja konkretiaa. Oman työmme tuloksena kotimme asiakkaat 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 asiakkaat ja läheiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

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

Ajalla  
1.6.25-31.8.26  
Palvelukodin johtaja Marika Rajasalo  
marika.rajasalo@attendo.fi  
p. 044 780 8063

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Kotimme ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme yhteisistä tiloista löytyvässä asukaskansiossa.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

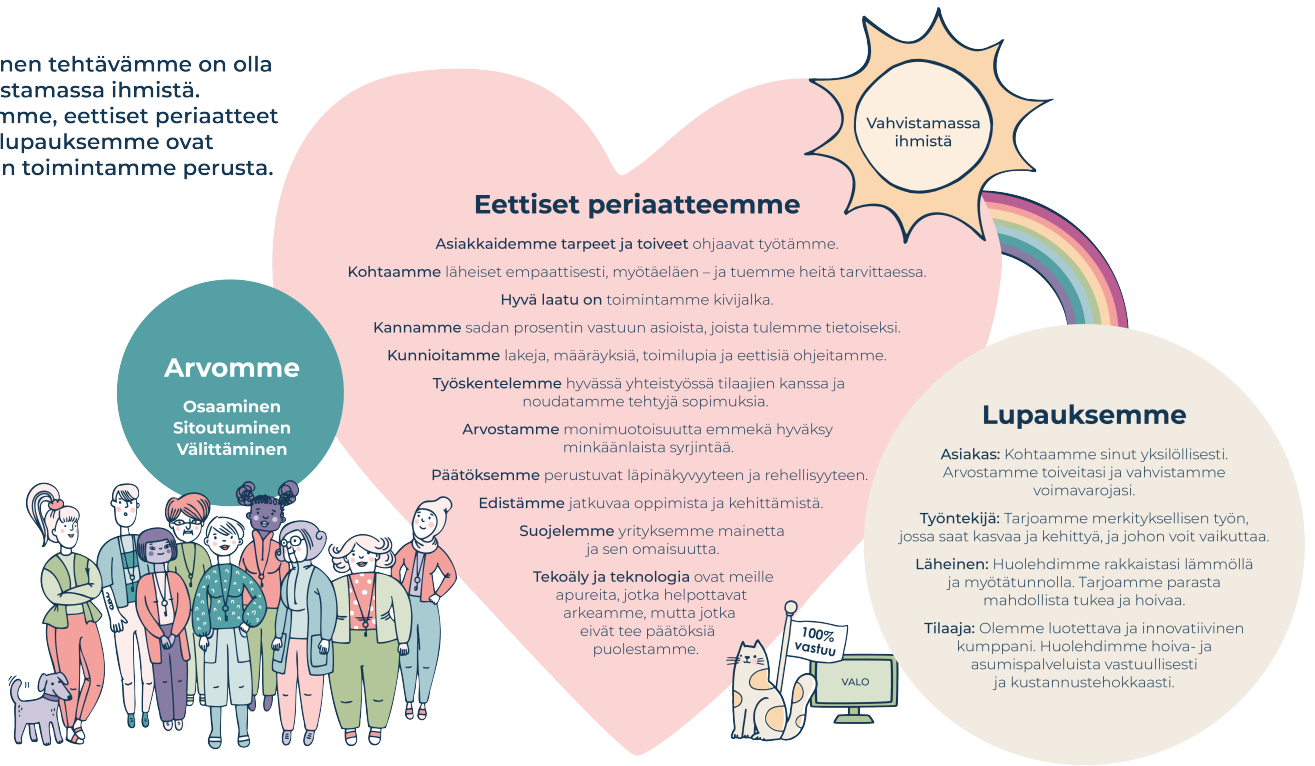
Olemme kumppani ja muutosvoima. Kuljemme toistemme, asukkaidemme ja läheisten rinnalla. Katsomme vahvasti eteenpäin: ennakoimme, tunnistamme tarpeet ja osaamme vastata niihin. Otamme rohkeasti käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologiaa, ja vahvistamme kaikkien attendolaisten osaamista, sillä niin syntyy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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Keskeisimmät toimintamme ohjaavat lait:

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

## Toiminta-ajatuksemme

Attendo Wehola tarjoaa täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille ympärivuorokautista palveluasumista. Palvelukodissamme on 16 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa. Palvelukodin asiakkaat tarvitsevat hoivaa ja huolenpitoa ympäri vuorokauden erilaisista psyykkisistä, fyysisistä ja/tai sosiaalisista syistä johtuen.

Palvelukodin toimintaa ohjaa toipumisorientaatiolähtöinen kuntouttava työskentelyote. Palvelukodissamme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon, harrastuksiin ja mielekkääseen tekemiseen sekä ihmissuhteiden ylläpitämiseen.

Toiminnan tavoitteena on asiakkaan kokemana hyvä elämänlaatu, toimintakyvyn ylläpitäminen, kuntoutumisen edistäminen ja turvallisuuden tunne. Asiakkaiden yksilölliset tavoitteet ja tarpeet määrittävät palvelun sisällön. Pyrimme löytämään ja vahvistamaan asiakkaiden oman näköistä polkua, joka tukee kuntoutujien toimintakykyisyyttä, osallisuutta ja vahvistaa päätöksentekotaitoja. Asiakkaiden kanssa yhdessä laaditaan heille yksilöllinen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan hänen toiveensa, tuen tarpeensa ja elämänsä historian. Mikäli asiakas haluaa, niin toteuttamissuunnitelman laatimisessa voi olla mukana myös hänen läheisiään. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet ovat asiakaslähtöisiä, konkreettisia ja saavutettavissa olevia ja niiden tarkoitus on tukea asiakkaan kuntoutumista ja arjen hallintaa.

Kodilla käytettävät hoitotyön menetelmät: toipumisorientaatio, dialektinen käyttäytymisterapia, Nepsy-valmennus ja NADA korva-akupunktio.

**Toimintamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet**



## Välittäminen Osaaminen Sitoutuminen

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

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

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

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

Weholassa toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Osaamista ylläpidetään ja kehitetään säännöllisesti pidettävissä koulutuksissa, kokouksissa ja työnohjauksissa. Henkilökunta on koulutus- ja kehittämismyönteinen ja kaiken toiminnan lähtökohtana on asukkaiden tarpeet ja toiveet. Olemme sitoutuneita siihen, että Weholassa asukkaiden on hyvä olla, joten teemme työmme aina mahdollisimman hyvin ja ylpeydellä.

Välitämme asukkaistamme ja toiminnallamme autamme heitä elämään omanäköistä elämää. Työskentelemme tiiminä ja välitämme myös työkavereistamme. Tavoitteena on, että Wehola on jokaiselle turvallinen ja mukava paikka olla.

Edellä mainittujen arvojen lisäksi Weholan toimintaperiaatteita ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, ihmisarvon kunnioittaminen, yksilöllisyys, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

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

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

omannäköistä ja mielekästä arkea. Varmistamme myös hyvän yhteydenpidon ja kohtaamiset asiakkaidemme läheisten kanssa.

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita neljä kertaa vuodessa. Vuoden 2024 keskusteluissa aiheina on ollut "Palaute on lahja" ja "Asukkaiden omannäköinen elämä ja onnistumiset". Laajempi ASKO-karttakeskustelu pidettiin henkilökunnan kanssa 19.4.2024. Siellä keskustelimme kodin arvoista ja toimintaperiaatteista. Keskustelun pohjalta listasimme asioita, jotka tekevät juuri meidän Attendo-kodistamme asukkailla hyvän ja turvallisen paikan olla ja elää;

-Hyvä työyhteisö, jossa saa olla rohkeasti ja turvallisesti oma itsensä. Apua ja neuvoja saa kun kysyy, eikä ole tyhmiä kysymyksiä. Kiva tulla töihin hyvällä fiiliksellä.

-Ammattitaitoinen ja vastuullinen henkilökunta, joka kunnioittaa asukkaita ja on pitkään työskennelleet talossa.

-Asukkaat saavat aidosti elää omannäköistään elämää. Heillä on oma huone ja omat tavarat. Asukkailla on aina myös mahdollisuus vetäytyä omaan rauhaan halutessaan. Aito välittäminen asukkaista ja heidän hyvinvoinnistaan.

-Aktiviteetteja on päivittäin ja niihin on asukkailla itsellä vaikuttamismahdollisuus ja mahdollisuus valita myös itse, haluaako osallistua vai ei.

-Yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen näkyy yhteisten pelien, retkien ja kävelylenkkien muodossa.

-Wehola on kodikas ja ympäristö on rauhallinen, vaikka ollaankin keskustassa.

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty:** 10.3.2026

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 12.2.2026

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

**Henkilöstöön liittyvät riskit:**

Vuorotyö, yksintyöskentely öisin, vaara- ja uhkatilanteet, pistotapaturman vaara.

**Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:**

Lääkkeenantotilanteiden rauhattomuus.

**Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:**

Kahden eri asiakastietojärjestelmän päällekkäinen käyttö.

**Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Äkillinen henkilöstön saatavuusongelma esimerkiksi epidemiatilanteissa. Ennalta arvaamattomat poikkeustilanteet.

**Toimitiloihin liittyvät riskit:**

Toimitilojen tulee olla esteettömät liikkumisen kannalta. Palonsammutusjärjestelmä kattaa koko talon alueen ja paloturvallisuudesta huolehditaan säännöllisesti. Asiakkaiden siirtoihin ja nostoihin tulisi olla asianmukaiset välineet ja tarvikkeet, loukkaantumisen vaara. Uhkaavaa käytöstä hyvä pyrkiä ennaltaehkäisemään.

**Tiedonkulkuun liittyvät riskit:**

Tiedon kulun haasteet, kun käytössä eri tietojärjestelmät sidosryhmien kanssa.

**Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:**

Laitteiden kunnosta pidettävä huolta ja siitä, että niitä käytetään oikeaoppisesti. Käytetään vain ehjiä laitteita.

**Fyysiset vaarat:**

Fyysisesti kuormittavat työasennot asiakastyössä sekä ruokahuollossa.

**Infektioriskit:**

Bakteeri- ja virustaudit

**Ruokahygienia:**

Kylmäketjujen katkeaminen, kun ruoka kuljetetaan toiselta paikkakunnalta.

**Kemialliset riskit:**

Pesuaineiden väärinkäyttö ja säilytys.

**Asukkaan yksityisyyden suoja:**

Henkilötietojen oikeaoppinen käsittely, asioista keskustellaan yksityisesti asukkaan kanssa. Henkilökunnalla on vaihtolovelvollisuus.

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

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

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

## **Henkilökunnan keinot raportoida asukasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat**

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

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

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

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

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

Jokainen kotimme työntekijä, joka huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät IMS:stä. Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä. Poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Poikkeamalle pohditaan juurisyytä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään. Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalaverissa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa

kodeissa. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

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

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

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

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

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

Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Esihenkilö lähettää viikoittain viestin, johon on koottuna ajankohtaisia asioita. Lisäksi tiedon jakamista tehdään viikottain pidettävissä viikkopalaverissa ja kuukausittain pidettävissä henkilöstöpalaverissa. Tarpeen mukaan tiedotetaan henkilökohtaisesti.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti suullisesti tai jakamalla erillinen tiedote, tai kerran viikossa pidettävässä asukaspalaverissa

Läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

### **Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

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

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

**Kodillamme on** RAI-toimintakykymittari  
**käytössä**

**Kotimme asiakkaista toimintakyvyn arviointiin on osallistunut 79%**

**Asiakas on määrittänyt hoidolleen ainakin yhden tavoitteen** 62%

Weholassa on käytössä interRAI Mielenterveystyön avohoito (CMH) -arviointi ja Ravitsemustilan (MNA) -arviointi. Nämä tehdään jokaisen asukkaan kanssa vähintään puolen vuoden välein. Yksilöllisen tarpeen mukaisesti käytämme myös muita asukkaalle soveltuvia arviointimittareita esimerkiksi MMSE (muistitesti) ja BDI (masennuskysely). Asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat laaditaan arviointien pohjalta kuukauden kuluttua asiakkaan muuttamisesta ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Kuukausittain tehdään yhteenvedot, joissa arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutumista. Asiakkaan ja läheisten haastattelut ja havainnoinnit ovat osa arviointien, suunnitelmien ja yhteenvetojen tekemistä. Omaohjaaja vastaa arviointien ja suunnitelmien tekemisestä.

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

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

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

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

Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän

viestikanavaa hyödyntämällä sekä viikko- tai henkilöstöpalaverienpalaverien yhteydessä. Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden 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**

Weholassa asukkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan seuraavin keinoin: asiakkaan hyvä kohtelu, osallisuus, ohjaus, sopimukset ja oma-arviointi, aito kuuleminen, riittävä ja ymmärrettävä tiedonsaanti, asiakaslähtöiset toimintatavat ja rakenteet, yksilökeskeiset palvelut, aktiivisen tuki, asiakaskokoukset ja yksilölliset keskusteluhetket, läheisyhteistyö sekä henkilökunnan osaamisen vahvistaminen.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin omien kykyjensä mukaisesti. Asukas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään. Asiakkaan oma päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan ja omiin toiveisiin suhtaudutaan positiivisesti. Asiakkaan oma mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Lisäksi saamme läheisiltä arvokasta tietoa asiakkaan toimintatavoista, harrastuksista ja mielenkiinnonkohteista. Asukkaalta ja läheiseltä nousevat tiedot ja toiveet kirjataan asukaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Näiden avulla voimme luoda ja varmistaa asiakkaan mahdollisimman omannäköisen elämän ja turvallisen arjen.

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

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmissa on yksilöllisesti kuvattu, miten asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan. Asiakkaan kanssa voidaan tehdä asiakkaan kuntoutumista/toipumista tukevia kirjallisia sopimuksia, mutta huolehdimme aktiivisesti siitä, että asiakas ymmärtää sopimusten vapaaehtoisuuden ja mahdollisuuden peruuttaa niitä koskeva suostumus. Sopimuksella ei kuitenkaan koskaan voi sopia asiakkaan perusoikeuksien loukkaamisesta.

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

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

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asiakkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa tai läheistöpäivissä, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse, sähköpostitse ja www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa sekä asukkaiden ja läheisten kanssa läheistöpäivissä.

### **Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:**

Syky 2025: Keskiarvo 14, vastaajamäärä 8

### **Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:**

Syky 2025: Keskiarvo 86, vastaajamäärä 7

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

## **Asiakkaan oikeusturva**

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

## **Hyvinvointialueella:**

Ostopalvelupäällikkö Marjut Schroderus, p. 044 473 9532, marjut.schroderus@pirha.fi

Palvelupäällikkö, asumispalvelut Mari Selin-Kivenvuori, p. 040 639 7900, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi

Asiakasohjauksen johtava sosiaalityöntekijä Minna Taipale, p. 041 730 4006, minna.taipale@pirha.fi

## **Attendo kodin esihenkilö:**

Marika Rajasalo, p. 044 780 8063, marika.rajasalo@attendo.fi

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilta saat ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon potilaan ja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. He neuvovat ja avustavat:

- muistutuksen teossa
- kantelun teossa
- Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Pirkanmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaavan p. 040 504 5249, puhelinaika ma, ti, ke ja to klo. 09:00-11:00  
sosiaaliasiavastaava@pirha.fi  
Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava:

Voit olla potilasasiavastaavaan yhteydessä puhelimitse, p. 040 190 9346, puhelinaika ma, ti, ke ja to klo. 9-11 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen: potilasasiavastaava@pirha.fi  
Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Satakunnan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava  
p. 044 707 9132  
sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Potilasasiavastaava:

Puhelin 02 627 6078  
Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): potilasasiavastaava@sata.fi.  
Koordinoiva potilasasiavastaava Tiina Sianoja  
Potilasasiavastaava Marketta Varho  
Potilasasiavastaava Päivi Pärssinen

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 505 3000 [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

### Omatyöntekijä

**Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**

- Kyllä
- Ei

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

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva omannäköinen elämä

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

Asukkaiden osallistaminen omaan arkeensa ja kodin toimintaan on hyvin tärkeä osa toimintaamme. Ohjaajien tehtävä ei ole tehdä päätöksiä kenenkään puolesta, vaan asukkaita kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Ohjaajat tukevat ja tuovat esille erilaisia vaihtoehtoja helpottamaan päätöksentekoa. Omaohjaaja on palvelukodissa asiakkaan luottohenkilö, joka tuntee hänen elämänhistoriansa ja tarpeensa hieman muuta työyhteisöä syvemmin. Omaohjaaja vastaa arviointien ja toteuttamissuunnitelman tekemisestä. Nämä pitävät sisällään fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn. Asukkaan oma viikko-ohjelma rakentuu toteuttamissuunnitelman mukaisten tarpeiden, tavoitteiden ja toiveiden pohjalta. Omaohjaajan tehtävä on huolehtia, että asiakkaan tavoitteet ja muut olennaiset asiat ovat työyhteisön tiedossa. Kodin sairaanhoitaja vastaa asukkaiden terveydenhoidollisista asioista.

Asukkaita tuetaan toimimaan kodin asukkaiden muodostamassa yhteisössä. Pyrimme siihen, että asukkaan omat toiveet ja yhteisön toiveet ovat tasapainossa. Asiakkaat itse määrittävät millä tasolla heidän läheisensä osallistuvat heidän elämäänsä. Mikäli asiakas ei halua, että hänen asioistaan keskustellaan kenenkään kanssa, niin näin myös toimitaan. Jokaisella asukkaalla on tehtynä suostumuslomake, jossa määritellään seikkaperäisesti kenen läheisten ja muiden tahojen kanssa yhteistyötä voidaan tehdä. Weholassa on kaksi kertaa vuodessa läheisten ilta, jonka asukkaat suunnittelevat itse ja päättävät, ketä haluavat kutsua. Asiakkaiden määrittämille läheisille lähetetään kaksi kertaa vuodessa myös läheiskirje.

Omaohjaaja päivittää puolen vuoden välein asukkaan kanssa Elämänlaadun check-listan, josta nousee esille asukkaan kokemat elämänlaatuun vaikuttavat tekijät.

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

Weholassa arki rakentuu asukkaiden omien toiveiden pohjalta. Viikoittain pidetään asukaskokous, jossa asukkaat saavat päättää seuraavan viikon yhteisistä aktiviteeteistä. Jokaiselle päivälle sovitaan yhteinen aktiviteetti. Suosittuja aktiviteettejä ovat bingo ja musiikkihetket. Kerran viikossa on asiointipäivä, jolloin asukkaat saavat halutessaan lähteä ostoksille talon yhteiskyydillä. Pyrimme siihen, että ainakin yksi viikon aktiviteeteistä on liikunnallinen. Lisäksi asukkaitamme kannustetaan päivittäiseen ulkoiluun joko itsenäisesti, ohjaajan kanssa tai pienellä porukalla.

Asukaskokouksen muistio on esillä kodin ilmoitustaululla, josta on nähtävissä viikolle sovitut aktiviteetit. Asukkaan omat asiat sekä yhteiset aktiviteetit kirjataan myös henkilökohtaiseen viikko-ohjelmaan, joka annetaan asukkaalle itselleen ohjaamaan viikon kulkua. Asukkaita käydään aina kysymässä aktiviteetteihin, mutta he saavat itse päättää osallistumisestaan.

Kodillamme toimii kaksi aktiviteettivastaavaa, jotka ovat päävastuussa aktiviteettien järjestämisestä. Vuodenajat ja kalenterivuoden juhlat huomioidaan arjen, aktiviteettien ja retkien suunnittelussa. Kodin sisustus ja ruokalista ovat kalenterivuoden juhlien perinteitä noudattavia. Noin kerran kuukaudessa järjestämme retken talon ulkopuolelle. Erityisen suosittuja ovat olleet luontoretket. Lisäksi teemme yhteistyötä talon ulkopuolisten tahojen kanssa ja muun muassa seurakunnan työntekijät käyvät kerran kuukaudessa asukkaita tapaamassa.

Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman toteutusta sekä asiakkaan toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Asiakas on osallisena asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisessä ja päivittäisissä kirjauksissa. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan



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

Kodillamme on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniiohjeistuksia ja teemme yhteistyötä alueen hygienihoitajan kanssa. Hyvinvointialueen hygieniahoitaja viestittää sähköpostitse uusimmista käytänteistä ja ohjeistuksista palvelukodin hygieniavastaavaa, joka vastaa kodin henkilökunnan tiedottamisesta.

### **Kotimme asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:**

Elokuulla Weholassa aloittaa oma palvelukotiapulainen, joka huolehtii tästä yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Asukkaat osallistuvat oman jaksamisensa mukaan omien huoneidensa siisteydestä huolehtimiseen.

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

Elokuulla Weholassa aloittaa palvelukotiapulainen, joka huolehtii päivittäin. Muina päivinä ohjaajat huolehtivat yhteisten tilojen siisteydestä. Ohjaajien tekemät siivoustehtävät on kalenteroitu.

### **Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:**

Palvelukodin tiloissa on mahdollisuus pyykin pesuun. Ohjaajat huolehtivat pyykkihuollosta tai ohjaavat asukkaita pyykinpesussa.

Pääsääntöisesti huolehdimme asiakkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna toimistossa. VALO:ssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävät kuuluvat osaksi perehdytystä.

## **Infektioiden torjunta**

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Palvelukodin sairaanhoitaja, pääsääntöisesti tavoitettavissa arkisin klo. 7-15 henkilökunnan puhelimesta puh. 044 780 8060.

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

Avainasemassa ovat:

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

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

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

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

### **Hammashoito:**

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus. Terveyskeskuksesta on varattavissa lääkärin puhelinkonsultaatioaikaa kerran viikossa palvelukodin asukkaiden asioita varten. Lääkäri tulee tapaamaan asukkaita yksikköön tarpeen mukaan. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Jos asukas tarvitsee kiireellistä hoitoa, ole yhteydessä kiirevastaanoton numeroon tai Pirkanmaan päivystysapuun ennen päivystykseen tai kiirevastaanotolle lähtemistä. Kiirevastaanoton tai päivystysavun numerossa asukkaalle tehdään hoidon tarpeen arviointi.

Parkanon sosiaali- ja terveysaseman kiirevastaanotto (Kolmostien terveys)

Arkisin ma–pe kello 8–16

Parkanontie 48, 39700 Parkano

Kiirevastaanoton hoidon tarpeen arviointi: 03 443 3400

Muina aikoina:

Jos pohdit päivystykseen hakeutumista, ole yhteydessä Pirkanmaan päivystysapuun 116117 ennen päivystykseen lähtemistä.

Päivystys Acuta, Tays Keskussairaala

Ma–su, ympäri vuorokauden

Ensitie 8, 33520 Tampere

Kiirevastaanotolle /päivystykseen mentäessä tulostetaan Hilikka- asiakastietojärjestelmästä mukaan sairaanhoitajan lähete, jossa on kaikki asukkaalle tärkeät tiedot. Pegasos-järjestelmästä tulostetaan mukaan lääkelista.

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapauksessa toimiminen- työohje, joka löytyy organisaation Intrasta -> Asukkaat ja läheiset -> Mielen terveys- ja päihdepalvelut -> Kun tiemme erkanevat. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi.

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

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

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

Kodillanne seurataan yllä olevia osa-alueita päivittäin ja huomioidaan asiakastietojärjestelmään. Lisäksi fysiologisia mittauksia ja verikokeita otetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Palvelukodin sairaanhoitaja yhteistyössä lääkärin kanssa arvioi seurantojen tarpeen.

Jokaisesta asukkaasta otetaan kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa paino, verenpaine ja verensokeri -kontrollit sekä kerran vuodessa perusverikokeet. Näiden kontrollien toteutumisesta vastaa omaohjaaja. Palvelukodin sairaanhoitaja vastaa lääkityksen arvioinnista. Vähintään kerran vuodessa jokaisen asukkaan lääkitys arvioidaan myös farmaseutin ja lääkärin toimesta. Asukkaan tarpeet terveyden edistämiseksi ja lääkehoidon toteuttamisesta tulee sisällyttää asukkaan toteuttamissuunnitelmaan, jolloin niitä arvioidaan vähintään puolen vuoden välein.

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

Palvelukodin sairaanhoitaja, pääsääntöisesti tavoitettavissa arkisin klo. 7-15 henkilökunnan puhelimesta puh. 044 780 8060.

### **Lääkehoitosuunnitelma**

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

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

### **Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä:**

Kodin paperisessa viranomaiskansiossa sekä sähköisessä muodossa Intrassa, henkilökunnan viranomaiskansiossa.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 17.1.2026.

### **Yksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Palvelukodin sairaanhoitaja

### **Rajattu lääkevarasto**

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa ennakoivalla yhteydenpidolla, puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asiakkaan käydessä asioimassa kodin ulkopuolella, lähtee mukaan ohjaaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Asukkaalle on nimetty oma sosiaaliohjaaja, joka tapaa asukkaan vähintään kerran vuodessa ja päivittää palvelusuunnitelman. Sosiaaliohjaajille tiedotetaan puhelimitse tai suojatulla sähköpostilla muutokset asukkaan tilanteessa sekä lähetetään sovitusti 1-3 kuukauden välein asukkaiden kuukausikoosteet.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta ja toimintavalmiutta uhkatilanteissa. Kodillamme järjestetään säännöllisesti kerran kuukaudessa turvallisuuskävelyjä ja kaksi kertaa vuodessa poistumisharjoituksia, joista tehdään asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Perehtyminen varmistetaan lukukuittauksin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotetaan esihenkilöä ja kiinteistöhuollolle ilmoitetaan korjausta vaativista kohteista.

Attendon työsuojelutoimikunnat toimivat aluejakomallin mukaan.

Palvelukotimme työsuojelualue: Pirkanmaa:

Työsuojelupäällikkö: Kirsi Eromäki, kirsi.eromaki@attendo.fi, 044 4943292, Attendo Wääksy ad 15.4.26, tämän jälkeen aloittaa Marika Rajasalo marika.rajasalo@attendo.fi, 044 7808063

Työsuojeluvaltuutettu: Outi Viitanen, outi.viitanen@attendo.fi, 044 4943293, Attendo Wääksy

Varavaltuutettu: Terhi Kangassalo, terhi.kangassalo@attendo.fi, 044 4941602, Attendo Tähti

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

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	3.2.2026
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	Tulossa kevät 2026
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	30.1.26
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	15.1.2026

## Henkilöstö

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

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

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

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

### Sijaisten käytön periaatteet

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

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin esihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle esihenkilön työajan ulkopuolella.

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

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

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

## **Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen**

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

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

Tällä hetkellä Weholassa ei työskentele ei-suomea äidinkielenään puhuvia työntekijöitä.



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

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

**Terveysturvallisuusviranomaisen tarkastus** 20.3.2026

**Työsuojeluviranomaisen tarkastus** 26.8.2024

**Työpaikkaselvitys** 30.5.2023

**Tilojen käyttöönottotarkastus** 19.08.2019

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

Toimitilojen ja välineiden käyttöön sekä asukkaan yksityisyyteen liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen kodillamme on kuvattu aiemmin tässä dokumentissa. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioimme osana asukasturvallisuus- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitusta. Huolehdimme poistumis- ja varauoskäyntien esteettömyydestä sekä järjestämme säännöllisiä pelastus- ja poistumisharjoituksia. Kaikki kodin työntekijät saavat tarvittavan koulutuksen laitteiden ja välineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja välineiden turvallisen käytön varmistamme myös asianmukaisilla ja säännöllisillä tarkastuksilla ja huolloilla, rikkinäiset ja vanhentuneet poistetaan välittömästi käytöstä. Laitteiden ja välineiden kunnossapidosta vastaa kodin johtaja. Kaikilla kodin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoontuneista laitteista ja välineistä.

Työvuorossa olevat työntekijät seuraavat käytössään olevien tietoteknisten (tietokoneet/puhelimet/tulostimet) laitteiden kuntoa ja toimintaa. Häiriöistä niiden toiminnassa ilmoitetaan kodin esihenkilölle/IT-tukeen. Keskitetysti hankintoja tehdessä varmistamme kaikkien hankittavien laitteiden ja tarvikkeiden osalta, että ne täyttävät kansalliset ja kansainväliset turvallisuusstandardit sekä turvallisuus-, terveys- ja ympäristövaatimukset.

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

## **Tilojen käytön periaatteet**

Wehola toimii yksikerroksisessa rakennuksessa. Kodissamme on yhteensä 16 esteetöntä yhden hengen asukashuonetta. Asukashuoneet sijaitsevat kahdessa siivessä, kahdeksan huonetta kummassakin siivessä. Jokainen huone on pinta-alaltaan 20 m<sup>2</sup> ja jokaisessa huoneessa on oma wc- ja suihkutila. Puolessa huoneista on minikeittiöt, jotka sisältävät tiskialtaan, jääkaapin ja mikron. Siipien keskelle jää yhteinen oleskelu-/ruokailutila, keittiö, sauna, pyykkihuoltotilat ja käynti pihalle ja terassille. Yhteiset tilat ovat esteettömät ja kaikkien käytettävissä ilman erillisiä rajoitteita. Palvelukodin kokonaispinta-ala on 643 m<sup>2</sup>. Yksikköön on rampit etu- että takapuolelta taloa sekä talonpäädyistä. Palvelukoti on valmistunut vuonna 2019, eikä tiloihin ole ollut tarvetta tehdä muutoksia sen jälkeen.

Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneenvuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa/huoneeseensa. Asukkaat saavat huolehtia huoneen sisustuksesta ja viihtyisyydestä itse. Kotimme ulko-ovet ovat auki päivisin. Yöaikaan klo. 22-06 ovet ovat lukittuna turvallisuussyistä. Asiakkailta saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen.

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otamme huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät tasainen maasto ja hyvä valaistus. Pihapiirimme on kodikas ja turvallinen. Pihassamme on penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Palvelukotimme sijaistee luonnonrauhallisessa pihaympäristössä ja Parkanon keskustaan on lyhyt etäisyys.

Kotimme päivittäisestä huollosta vastaa kiinteistöhuolto-yhtiö Coor, jonka alihankintana Ruuska.

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 korjauksia sekä PTS toimenpiteitä. Kiinteistöhuollon palvelukuvaus löytyy intrasta. Kiinteistöihin liittyvät kyselyt ja yhteydenotot: [kiinteistot@attendo.fi](mailto:kiinteistot@attendo.fi)

## **Teknologiset ratkaisut**

### **Kodillamme käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut**

Tiloissamme on automaattinen palovaroitinjärjestelmä ja sammutuslaitteisto. Yhteisten tilojen ja asukkaiden wc-tilojen valot toimivat liiketunnistimella. Palvelukodillamme ei ole kameravalvontaa. Lääkehuoneessa on kulunvalvonta.

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

Palvelukodillamme ei ole hoitajakutsujärjestelmää. Asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan voimme hankkia asukkaan käyttöön kädessä pidettävän hoitajakutsurannekkeen, jota painamalla tieto avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen.

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

Securitas vastaa henkilökunnan turvalaitteista. Mika Lehtomäki 0400943722, mika.lehtomaki@securitas.fi

## **Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

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

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

Kodillamme käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita. Asiakkaan omaohjaa yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälineitarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla 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 ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteiden (verenpainemittarit, verensokerimittarit, lämpömittarit, pulssioksimetri, korvalamppu, stetoskooppi, henkilövaaka ja pyörätuoli) huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Kodillamme on nimetty laitehuollosta vastaava työntekijä.

## **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset**

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

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

Maarit Korhonen, maarit.korhonen@attendo.fi  
Henkilökunnan p. 044 780 8060

## **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

**Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:**

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

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

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

Kodillamme on käytössä sähköinen Hilikka -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Pirkanmaan hyvinvointialueen sijoittamien asukkaiden kirjaukset tehdään Omni360 Terveystietojärjestelmään.

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

Kotimme asiakkaista kirjataan tietojärjestelmä Hilikkaan tai Omniin päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Asiakas on osallisena päivittäisissä kirjauksissa. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

## Asiakastietojen käsittely

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

Palvelukodin yleinen tietosuojaseloste on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla. Kodin esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy organisaation Intrasta. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 11.11.2025.

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

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

## Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

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

- Kyllä**
- Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2026

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

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYNVointi
TAVOITE	1.Asukkaan tarpeiden huomioiminen yksilöllisesti 2. Osallistaminen toimintoihin	1. Yhteistyö asukkaiden ja läheisten tarpeista lähtien 2.Jokainen kohdataan yksilöllisesti ja kunnioittaen	1. Kommunikoinnin parantaminen, kunnioittaminen toisen työstä, yhteistyö 2.Sijaistilanteen parantaminen 3. Positiivisen palautteen anto 4. Raportointi
TOIMENPITEET	1.Laadukkaat omaohjaajahetket viikoittain 2.Asukas vielä enemmän mukaan toimintoihin ja päätöksentekoon, päättämään omasta elämästään	1.Tarjotaan mahdollisuutta osallistua eri toimintoihin asukkaan halun mukaan 2. Kysytään miten haluaa kohtaamiset toteuttaa ja yhteyttä pidettävän	1. Yhteinen tekeminen, avoin kommunikaatio, tiimipalaverit 2.Johtaja työskentelee sijaistilanteen parantamiseksi. Hyvä perehdytys keikkalaisten sitouttamiseksi. 3.Harjoitellaan Nepsy ja Asko-valmentajien johdolla 4. Jokaisessa vuorossa riittävä raportti.
AIKATAULU	1. Jatkuva. 2. Jatkuva	1. Jatkuva. 2. Jatkuva	1.Jatkuva 2.Jatkuva 3. Jatkuva 4.Jatkuva

VASTUUTUS	1. Omaohjaajat 2. Koko vakituinen henkilökunta osallistuu työpajoihin.	1.Omaohjaajat 2. Koko vakituinen henkilökunta	1.Koko henkilökunta 2. Johtaja, perehdytyksestä vastaa koko henkilökunta. 3. Koko henkilökunta 4. Koko henkilökunta
VÄLIARVIOINTI	Q2_2026 tyytyväisyyskyselyiden tulosten jälkeen	Q2_2026 tyytyväisyyskyselyiden tulosten jälkeen	Q2_2026 tyytyväisyyskyselyiden tulosten jälkeen
LOPPUARVIOINTI	Q4_2026 tyytyväisyyskyselyiden tulosten jälkeen	Q4_2026 tyytyväisyyskyselyiden tulosten jälkeen	Q4_2026 tyytyväisyyskyselyiden tulosten jälkeen

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	Asukkaan tuloprosessiin liittyvät riskit -> Asukkaan muuton esivalmistelu ->Ennakkotietojen saaminen, eritoten lääkitys	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat) ->Lääkehoito ja -huolto ->Lääkkeenanto tilanne on joskus rauhaton.	Asukkaan päivittäiseen elämään liittyvät riskit (palvelupoikkeamat): Uhka- ja väkivaltatilanne
<b>T</b>	2	2	2
<b>S</b>	1	2	2
<b>R</b>	2	2	2
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	Asukkaan tuloprosessin ohjeistuksen kertaaminen Löytyy Intrasta ->Asukkaat ja läheiset ->Asukkaiden kanssa ->Mielenterveys- ja päihdepalvelut -> Ennen muuttoa  -Ennen asukkaan	-Lääkkeiden tarkastaminen lääkehuoneessa rauhassa.  -Porrastaminen, asukkaiden ohjaaminen lääkkeiden ottoon vuorollaan.	- Pyritään rauhoittamaan tilanteet puheella ja luomalla turvallinen ympäristö kaikille

	muuttoa riittävä yhteydenpito lähettävään /sijoittavaan tahoon. Kerrotaan palvelukodin toiminnasta.	-Hyvä perehdytys lääkehoidon toimintamalleihin.  -Kommunikointi ennen lääkkeenannon ja ruokailujen aloitusta. Ruokahuollon tehtävät keittiövastuussa olevalla, jotta lääkevastuu oleva saa keskittyä lääkkeisiin.	
<b>Aikataulu</b>	Ohjeistuksiin perehtyminen huhti-toukokuun 2026 aikana	Jatkuva.	Jatkuva
<b>Vastuhenkilö</b>	Koko henkilökunta.	Koko henkilökunta.	Koko henkilökunta.
<b>VÄLIARVIOINTI</b>			
<b>LOPPUARVIOINTI</b>			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	Fyysinen kuormitus; asukkaisen avustamiseen liittyvät tilanteet, sekä keittiöllä työskentely	Psykososiaalinen kuormitus; Uhkatilanteet /aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat. Erityisesti yksin työskennellessä	Tapaturman vaara; liukastuminen, siirrot /nostot, pisto- tai viiltotapaturmat, asukkaiden kanssa talon ulkopuolella liikkuminen
<b>T</b>	2 Mahdollinen	2 Mahdollinen	2 Mahdollinen
<b>S</b>	2 Haitalliset	2 Haitallinen	2 Haitalliset
<b>R</b>	2 Mahdollinen	2 mahdollinen	2 Mahdollinen
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	1. Huolehditaan ergonomiasta ja tuetaan siinä myös työkaveria, tehdään yhdessä se mikä on järkevää ja mahdollista. 2. Pyydetään ergonomian kartoituskäyntiä ja tarkistetaan että kaikkien asukkaiden apuvälineet ovat ajan tasalla.	1. Tehdään uhkatilanteista tarkat poikkeamaraportit ja käsitellään ne huolellisesti palaverissa. Vartijapainikkeen on oltava jokaisella mukana vuorossa. 2. Ehdotetaan psykologista turvallisuutta ja uhkatilanteiden olemassaolon käsittelyä työnohjauksen teemaksi.	1.Poikkeamien tekeminen ja käsittely mahdollisista riskitilanteista, sekä kiinteistöhuollon ym. yhteistyökumppaneiden tiedottaminen/ reklamointi havaituista puutteista. 2. Käydään läpi pistotilanteisiin liittyvät ohjeet ja toimintatavat, että ovat ajantasaiset

		Lisäksi voidaan miettiä erilaisia keinoja asian käsittelyyn	3. Keittiöllä käydään läpi välineet ja toimintatavat, että tapaturmariski on mahdollisilta osin ennaltaehkäisty. Keittiölle tilataan uusi uuni ja jatkomuutostöitä toivotaan tulevalle vuodelle.
<b>Aikataulu</b>	1. Jatkuva. 2. Ergonomien kartoituskäynti ja asukkaiden apuvälineiden kartoitus tarpeen mukaan	1. Jatkuva. 2. Aiheen käsittely säännöllisesti	Jatkuva.
<b>Vastuhenkilö</b>	1. Koko henkilökunta. 2. Palvelukodin johtaja järjestää kartoituskäynnin. Omaohjaat huolehtivat asukkaiden apuvälineiden ajantasaisuudesta.	1. Koko henkilökunta. 2. Palvelukodin johtaja vastaa työhönsä ja keskustelujen järjestämisestä.	1. Koko henkilökunta. 2. Lääkevastaava 3. Keittiövastaava /palvelukodin johtaja.
<b>VÄLIARVIOINTI</b>			
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>			

T= Todennäköisyys, S= Seuraukset, R= Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1- 2026	Q2- 2026
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Sisäinen auditointi</b>			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki kunnossa, %</li> <li>• Kehityskohde, %</li> <li>• Poikkeama, %</li> </ul>			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>		Q1-aikana: Lääkepoikkeamia 7 kpl	.
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	95%	96%	

	Tavoitetaso	Q3- 2026	Q4- 2025
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	14
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	86
<b>Sisäinen auditointi</b>			Ei ole tehty vuonna 2025

<b>Auditointihavainnot, kpl:</b>			Sisäinen auditointi tehty 2025
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki kunnossa, %</li> <li>• Kehityskohde, %</li> <li>• Poikkeama, %</li> </ul>			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>			Lokakuu- joulukuu 2025: 11 kpl, suurin osa on kun asukas ei ole suostunut ottamaan lääkettä
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	<b>95%</b>		Lokakuu-joulukuu 2025: 100%, osa tehty Hilkassa ja osa tehty Omniin

**Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.**

**Paikka ja päiväys**

Parkano 7.4.2026

**Allekirjoitus**

Marika Rajasalo

**Muutosloki**

<b>Päivämäärä</b>	<b>Versio</b>	<b>Päivittäjä</b>	<b>Keskeiset muutokset</b>
Hoivahenkilöstö: <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksi sairaanhoitaja</li> <li>• kahdeksan vakituista ohjaajaa (lähihoitajia)</li> <li>• keikkalaisina lähihoitajia</li> </ul>			
	Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkailta käytämme asiakastiedon kirjaamiseen Omni360 Terveystietojärjestelmää. Omni-järjestelmässä toteuttamissuunnitelman korvaa Hoidon suunnittelu -välilehti, joka pitää sisällään vastaavat tiedot kuin toteuttamissuunnitelma. Myös asukkaiden kuukausiyhteenvedot tehdään Omni-järjestelmään.		

