



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Oy

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Päijät-Hämeen Hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Lahti

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Kilpiäinen

**Katuosoite** Huvikatu 2 b

**Postinumero** 15240

**Postitoimipaikka** Lahti

**Esihenkilö** Päivi Katajisto

**Puhelin** 044 494 4050

**Sähköposti** paivi.katajisto@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Ympäri vuorokautinen hoivapalvelu, ikääntyneet, 83

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset**  
10.3.2009, muutoslupa 1.3.2013, muutoslupa 9.1.2019

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**  
10.3.2009

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Esimerkiksi: Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Pharma-doksen yhteistyöapteekeilta

- Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulapalvelut: Mikkelin Pesula
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: 9Solutions
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Lahden Talot, Palmia Oy

Ateriapalvelu: Vireko  
Laboratorionäytteiden kuljetus: Lahden tavarataksi  
Fysioterapiapalvelut: Fysioheal Oy

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

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

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoida ja kehittää Attendon hankintoja keskitetysti. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja 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.

Alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

### **Ketkä osallistuvat omaavontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatumiseen?**

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

### **Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Päivi Katajisto p.044 494 4050, paivi.katajisto@attendo.fi

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

#### **Miten kodilla seurataan ja varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?**

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

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

#### **Missä kodin omaavontasuunnitelma on nähtävillä?**

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla jokaisessa kerroksessa sekä työntekijöiden saatavilla yksikön tietokoneella N: asemalla.

**Laadittu pvm.** 5.2.2024

**Tarkistettu pvm.** 30.10.2024

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo  
VO+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

### Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Yksikössämme on 83 asukaspaikkaa ympärivuorokautista hoivaa tarvitseville yli 65-vuotiaille henkilöille. Tarjoamme ympärivuorokautisen palveluasumisen lisäksi omaishoitajien lomien aikaista lyhytaikaista hoivaa sekä sosiaalihuoltolainmukaista tilapäishoivaa yli 65-vuotiaille. Toiminta-ajatuksemme on mahdollistaa asukkaana hyvä ja turvallinen elämä kotona, Attendo Kilpiäisissä, asukkaana elämän loppuun asti.

Jokaiselle ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaalle laaditaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen Attendo Kilpiäisissä hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asukkaidemme läheisten, omahoitajan ja sairaanhoitajan kanssa. RAI-toimintakykymittarin pohjalta hoito- ja palvelusuunnitelmaan muodostetaan yksilöllisiä suunnitelmia. Tarvittaessa fysioterapeutti osallistuu myös suunnitelman laatimiseen. Tavoitteenamme on, että asukas saa hyvää yksilöllistä hoitoa juuri hänen tarpeensa huomioiden. Asukkaana olemassa olevia voimavaroja ja toimintakykyä tuetaan ja edistetään. Omahoitaja haastattelee asukasta ja tämän läheisiä, jotta saamme mahdollisimman tarkan kuvan asukkaiden elämänkaaresta ja historiasta, hänen mieltymyksistään ja tavoistaan. Asukkaana läheiset ovat tärkeässä asemassa antamassa tietoja suunnitelman pohjaksi. Haastattelun pohjalta omahoitaja laatii huonetaulun, joka osaltaan ohjaa asukkaana hoidossa, auttaa haastavissa tilanteissa keskusteluaiheen valinnoissa ja mahdollistaa ennakkoinnin, mikäli tiedossa on asioita, joista asukas ei pidä. Lyhytaikaishoivan hoidon suunnitelmallisuus perustuu huolelliseen haastatteluun, joka tapahtuu sairaanhoitajan toimesta. Sairaanhoitaja kirjaa asukkaana hoidosta tiivistelmän, jonka avulla hoitotyöntekijät hoitavat asukasta asukaslähtöisesti.

Yksikköme lähihoitajat toimivat asukkaille omahoitajina hoiva-avustajien rinnalla. Heidän tärkeä tehtävänsä on huolehtia siitä, että asukkaiden hoitosuunnitelmat jalkautuvat koko työyhteisöön ja että asukkaiden hoidossa näkyvät heidän yksilölliset tarpeensa ja että hoitotyöhön osallistuvat henkilöt oppivat tuntemaan asukkaana sairauden takaa. Omahoitaja viettää hoidettaviensa kanssa omahoitajatuokioita, jotka voivat pitää sisällään mm. lempikirjan lukemista, jalkojen hierontaa ja rasvausta, valokuvien katselemista, käsitöitä jne. Omahoitajan tehtävä on pitää myös säännöllisesti yhteyttä asukkaiden läheisiin, läheisten kanssa sovitulla tavalla. Suunnitelma läheisyhteydenpidosta kirjataan Hilkan etusivulle. Kerrospalaverit järjestetään viikottain

ja palavereissa käsitellään asukkaiden huomioitavia asioita hoitosuunnitelmista ja arvioidaan hoitosuunnitelmien toteutumista myös RAI arvioinnin pohjalta. Tarvittaessa järjestetään uusi palaveri, jos muutos tarpeita ilmenee.

Attendo Kilpiäisissä on asukkaille järjestettyä ohjattua toimintaa asukkaan toimintakyvyn mukaan säännöllisesti. Osa ohjatusta toiminnasta on spontaania, esim. hetket ennen lounasta valjastetaan jumppatuokiota varten tai hetki kahvitaukion jälkeen on tanssia. Hoitajien toimesta järjestettyä viriketoimintaa, kuten musiikki- ja laulutuokioita, väritystä, askartelua, bingoa. Attendo Kilpiäisissä vierailee erilaisia esiintyjiä, kuten laulajia ja soittajia, kotieläinystäviä (laama, kana ja aasi) ja päiväkodin lapsia esiintymässä. Yksikössä on huomattu eläinten suotuista vaikutus asukkaiden mielialaan, ja tästä syystä lemmikkikoiria nähdään Kilpiäisissä viikoittain. Lemmikkien osallistuminen yksikön arkeen toteutetaan aina turvallisesti ja eläinavusteista toimintaa on kehitetty edelleen yhteistyössä koulutuskeskus Salpauksen kanssa. Attendo Kilpiäisissä vierailee kuukausittain seurakunnan edustajia hartauden merkeissä. Kaikilla halukkailla on mahdollisuus osallistua yhteiseen hartauteen tai saada seurakunnan työntekijä omaan huoneeseensa pitämään pienen hartaustuokion.

Attendo Kilpiäisissä asukkaalle mahdollistetaan hyvä saattohoito sen ollessa ajankohtaista. Olemme saaneet yhteistyöseurakunnaltamme kansion, joka pitää sisällään laulujen sanoja, rukouksia ja runoja, joita voidaan hyödyntää myös saattohoidossa asukkaan ja tämän läheisten niin toivoessa. Seurakunta tarjoaa mahdollisuutta päivystysluonteisesti saattohoidon täydentämiseen. Mikäli asukkaan tilanne on erittäin vaativa saattohoidon edetessä, järjestämme työvoimaa vuoroihin enemmän. Vuoden 2024 lopulla on yksikössä palliatiivisesta erikoistumiskoulutuksesta oppisopimuksella valmistunut viisi työntekijää.

Saattohoitotilanteessa omaiselle tarjotaan mahdollisuus yöpyä asukkaan luona.

### Arvot ja toimintaperiaatteet.



### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

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

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



Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä. Syvennymme vuonna 2024 myös Attendon strategian mukaisesti teemaan ”kohtaaminen”; kohtamme työtovereita, asukkaita ja asukkaiden läheisiä joka päivä. Pyrkimyksenä on tehdä näistä kohtaamisista merkityksellisiä. RAI koulutuksia jatketaan THL:n toimesta sekä Attendon sisäisenä koulutuksena. Fysioterapeuttimme jatkaa säännöllisiä koulutuksia jalkojen kompressiosidonnasta ja asukkaiden siirtoapuvälineistä. Koulutussuorituksia seurataan viikottain Valo-ohjelmiston kautta.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

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

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

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen ennaltaehkäisten riskejä.

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

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

Yksikössämme toimii ASKO valmentajana lähihoitaja Krista Kuokka, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa Attendon arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Yksikössä on järjestetty ASKO valmentajan toimesta koko henkilökunnan kattavaa pajatyöskentelyä, jonka tavoitteena oli käydä työyhteisön pelisääntöjä läpi, hahmottaa haasteita ja koulutustarpeita sekä pohtia hoitotyön arvoja. Pajatyöskentely koettiin mielekkäänä ja antoisana. Tärkeinä teemoina nousi esille mm. vastuun kantaminen ja sovitusta asioista huolehtiminen. ASKO keskusteluja/pajoja on järjestetty säännöllisesti neljä kertaa vuodessa.

ASKO valmentajan yhteystiedot: Krista Kuokka p.044 494 4056

Osaaminen ja oppiminen ovat hyvän ja laadukkaan hoitotyön edellytyksiä. Osaamisen vahvistamisen tarpeet nousevat poikkeamista, henkilökunnan kokemuksesta ja toiveista sekä yksikön johtajan näkemyksestä kehittämistarpeista, johon vaikuttaa jatkuvan palautteen kerääminen niin läheisiltä, asukkailta kuin henkilökunnalta. Määritellyt seurannan painopisteet käsitellään kirjataan 4DX-järjestelmään, mihin tavoitteet on laadittu ja käsitellään viikottaisessa ETT-sessiossa.entaja ja olemme käyneet säännöllisiä ASKO-keskusteluita v. xx ai-kana x-määrä. Keskusteluissa olemme nostaneet mm. näitä asioita (listaa tähän esim. asukasko-kousten säännöllinen pitäminen, läheisten kanssa yhteydenpidon vahvistaminen tms.)

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

### Mielekästä arkea



Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.

### Todennettua hyvinvointia



Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.

### Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.

### Jatkuvaa kehittymistä



Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

#### Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi tehty: 2.4.2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 19.12.2023**

## Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta sekä lomakepohja löytyvät intrasta ja Valosta.

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

- Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hiikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta.
- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta.
- Kotimme laatukoordinaattori tai esihenkilö tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat AddSystems-järjestelmään.
- Poikkeamat käsittelemme kotimme kuukausipalaverissa ja kaikkien asian vaatimien tahojen kesken vähintään kuukauden sisällä, poikkeuksena vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen,

käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen!

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

- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme kerrospalaverimuistioon ja tarvittaessa kuukausikokoukseen.

Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.

- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kerrospalavereissa.

- Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia myös muille Attendo-kodeille, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin myös muissa kodeissa.

- Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin ja ilmoitetaan läheiselle.

- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.

- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toiminnan tarkastuksen yhteydessä Paavo järjestelmän kautta.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

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

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodeissa RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa. RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan Päijät-Hämeen RAISoftin laatumoduulin analyysillä. Kotimme asukkaista 100% on osallistuneet RAI-arviointiin.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme Asukkaista 100% asukkaista on osallistuneet RAI-arviointiin.

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

Esimerkiksi asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Käytössämme on Virekon Ravitsemuskäsikirja 2024, minkä mukaista tehostettua ruokavaliota hyödyntää valta osa asukkaistamme. Ruokavaliota käytetään asukkailla, jotka ovat kohtalaisessa tai vakavassa vajaaravitsemusriskissä tai joiden ruokahalu on huono ja he eivät jaksa syödä perusruokaa riittävästi energiantarpeeseensa nähden.

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

kirjataan asiakastietojärjestelmään ja sen toteumista sekä asukkaan toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Asukkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä tuetaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatulla tavalla kaikkien asukasta hoitavien toimesta. Lähihoitajat ja hoiva-avustajat ovat erityisessä roolissa asukkaan päivittäisten toimintojen tukijoina. Fysioterapeutti käy omahoitajan ja/tai sairaanhoitajan pyynnöstä arvioimassa asukasta ennen RAI:n ja hoitosuunnitelman tekoa fyysisen toimintakyvyn osalta ja jos asukkaan fyysinen toimintakyky muuttuu, esimerkiksi jos huomataan ettei hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuja asioita pystytä enää toteuttamaan asukkaan fyysisen toimintakyvyn muuttuessa. Fysioterapeutti toteuttaa myös RAI-arvioinnin fyysisen toimintakyvyn arviot, jotta arviointi olisi mahdollisimman tasalaatuinen. Omahoitaja järjestää omille asukkailleen omahoitajahetkiä vähintään kerran viikossa. Yksilöllisten tavoitteiden lisäksi Attendo Kilpiäisissä järjestetään ulkoilua, aktiviteetteja ja jumppaa ryhmissä. Näiden kirjausten määrää seurataan viikottain ajamalla kirjausten lukumäärästä raportti kerroskohtaisesti. RAI palaverissa käydään läpi kvartaaleittain RAIsta nousevat indeksiluvut; asukkaiden aktiivisuus ja fyysisen toimintakyvyn ylläpitäminen, asukkaiden henkinen hyvinvointi ja elämän mielekkyys ja miten hyvin ja laadukkaasti asukkaiden saama palvelu ja kliininen hoito on yksikössä toteutunut, Rai palaverissa poraudutaan tutkimaan, mistä mahdolliset poikkeavat indeksiluvut juontuvat ja verrataan lukemia kansallisella tasolla muihin yksiköihin ja laaditaan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle.

Yksikössä on ostopalveluna fysioterapeutti, joka osallistuu asukkaiden kuntoutussuunnitelmien laatimiseen ja haastavissa tilanteissa myös hoito- ja palvelusuunnitelman rakentamiseen. Fysioterapeutti tekee arvioita asukkaista sekä heidän kuntoutuspotentiaalistaan yhdessä omahoitajien ja sairaanhoitajien kanssa. Fysioterapeutti tekee myös väliarvioita kuntoutussuunnitelmien käynnistyttyä.

Lähtökohtaisesti asukkaille laaditaan myös suunhoitosuunnitelma omahoitajan toimesta. Tarvittaessa haastavissa tilanteissa konsultoidaan suuhygienistiä. Suunhoitosuunnitelma on tarpeen tehdä, mikäli suuhygieniä poikkeaa tavanomaisesta hygieniasta mm. hammasproteesien erityistarpeen vuoksi tai hammashygienian ohjauksen tai puolesta huolehtimisen vuoksi. Attendo Kilpiäisissä käy hammashygienisti säännöllisesti tarkastamassa asukkaiden hammashoitolat tarpeen, aikataulu ilmoitetaan tarkastuksille ennalta ja hoivakodissa huomioidaan valmistautumalla ja valmistamalla asukkaat tarkastusta varten. Erityishoitoa varten asukkaat käyvät hammashoitolassa oman hoitopaikkavalintansa mukaan ja teemme tässä yhteistyötä omaisten kanssa. Jokainen käynti on rätätölöitävä yksilöllisten kuljetus ja saattotarpeiden mukaan.

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

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Asukkaiden palvelutarpeen arvioivat Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjaajat. Mikäli asukkaan ympärivuorokautinen palveluntarve täyttyy, asukkaiden omaiset ottavat halutessaan yhteyttä ja kysyvät vapaita paikkoja. Asukkaita saapuu myös asiakasohjauksen kautta sosiaalihuoltolainmukaiseen lyhytaikaishoitoon. Tällöin pyritään tiiviiseen yhteistyöhön asiakasohjaajien kanssa heidän käydessä yksikössä tapaamassa asukkaita ja heidän läheisiään. Attendo Kilpiäisten sairaanhoitajat osallistuvat tarvittaessa hoitoneuvotteluihin asukkaan hoidon tarvetta arvioitaessa. Asukas on aina mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa aina kun se on mahdollista. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista.

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

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

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

## **Asiakkaan kohtelu**

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

## **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Asukkaan toiveet ja tahtotila pyritään kartoittamaan mahdollisimman tarkasti asukkaan muuttaessa yksikköön. Asukkaan toimintakyvyn mukaan mahdollistetaan itsemääräämisoikeus. Asukas pystyy vaikuttamaan mm. mitä vaatteita hän haluaa pukea ylleen, milloin hän haluaa herätä, milloin hän haluaa ruokailla ja mihin virikkeisiin hän haluaa osallistua. Yksikössä ei ole määritelty vierailuakaoja vaan pyritään toteuttamaan mahdollisimman pitkälle itsemääräämisoikeutta myös vierailun suhteen.

### **- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen**

Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, jonka tehtävänä on huolehtia toimintakykyarvion suorittamisesta ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä ja tuoda asukkaan mielipide kuuluville. Palvelut voidaan näin suunnitella mahdollisimman asukaslähtöisesti ja henkilökohtaisia mieltymyksiä kuunnellen.

### **- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja rituaalien ylläpito:**

Kirjaamme asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, tapa, jolla hiukset laitetaan, mielikorut, tuoksut yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea. Asukkaiden mieltymyksiä otetaan huomioon vuosittaista virikeaikataulua (virikekello) suunnitellessa ja kerrospalavereissa.

### **- Dementiaoireet:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen esim. miten asukas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan. Ruokalautasissa käytämme värikoodattuja astioita helpottamaan hahmottamista. Huoneen ovissa on käytetty kuvia tunnistamista helpottamaan. Jos asukas tai läheinen antaa luvan, on huoneen oveen myös lisätty asukkaan joko etunimi tai kokonimi.

### **- Liikkuminen:**

Kirjaamme, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti: miten asukas toivoo häntä tarvittaessa autettavan, pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. lonkkahousujen käyttö). Oma fysioterapeuttimme tekee tarvittaessa apuvälinearvion ja hoitajat tukevat apuvälineiden käytössä. Käytävillä on asennettu kaiteet helpottamaan liikkumista ja asukashuoneen wc on invavarusteltu liikuntarajoitteet huomioiden. Taloon on uusittu kaikki kalusteet vuonna 2024, mitkä on suunniteltu hoivakotikäyttöön mahdollisimman tarkoituksenmukaisiksi esim. pyörätuolilla pöydän ääreen on vaivatonta päästä.

### **- Puhtaus ja pukeutuminen:**



Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Meillä asukkaat ovat omissa tutuissa vaatteissa. Asukkaan voimavarojen ylläpito huomioidaan päivittäisessä hoidossa ja hoitajat tukevat tässä tarpeen ja mieltymysten mukaan. Päivärytmiä tuemme vaatetuksen avulla erottelamalla päivä- ja yövaatteet. Teemme läheisten kanssa tiivistä yhteistyötä vaatetoiveiden toteutuksessa. Tarvittaessa omahoitaja huolehtii vaatteiden hankkimisesta ja omaisten tiedottamisesta mikäli haluavat huolehtia itse vaatehankinnat.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Kannustamme asukkaita ruokailemaan itsenäisesti ja sosiaalisessa tilanteessa ruokasalissa, kuunnellen asukkaan omia toiveita ja tarpeita. Tarvittaessa asukkaan on mahdollista ruokailla oman huoneen rauhassa ja hoitajat avustavat ruokailussa turvaten riittävän ravinnon saannin. Ruoka tilataan muodossa, missä asukaan on se turvallista syödä. Tarvittaessa ruuan saa myös sosemaisena ja/tai sileänä pureskelua ja nielemistä helpottamaan.

#### **- Sosiaalisuus:**

Asukkaan muuttaessa taloon huomioidaan asukkaan sosiaalisuus jo huonetta valitessa mahdollisuuksien mukaan. Hoitoneuvottelussa kirjataan asukkaan toiveet yhdessä läheisen kanssa. Sosiaalisuuteen kannustetaan, mutta toive huomioidaan. Esimerkiksi seurassa viihtyvä uusi asukas pyritään sijoittamaan lähemmäs saman henkistä seuraa, mikäli mahdollista. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus ja myös oikeus omaan rauhaan omassa huoneessa. Sosiaalisuutta seuraamme myös RAI mittarin avulla ja kehitämme toimintaa sosiaalisuusmittari huomioiden.

#### **- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:**

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-pahaa, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat. Mieltymykset kartoitetaan jo asukkaan tulovaiheessa haastatteleamalla läheisiä sekä itse asukasta. Harrasteisiin osallistumista seuraamme RAI:n avulla ja kehitämme toimintaa myös tätä kautta. Esimerkiksi RAI:sta nousevat kiinnostuksen kohteet ovat viriketoiminnan suunnittelun lähtökohtana. Tätä kautta tuomme asukkaille mahdollisuuden toteuttaa omia mieltymyksiä ja tuottaa mielihyvää.

Hoitaja kirjaa asukkaan tunnetilasta eri yhteyksissä, tukee asukasta tämän kokiessa mielipahaa ja on aktiivisesti läheisiin yhteydessä. Mielihyvän kokemuksia haetaan muistisairailta tutuista asioista; kuvista, muistelusta yms. Talon viidenteen kerrokseen on rakennettu aistihuone, mikä on asukkaiden sekä läheisten käytettävissä. Aistihuoneessa voidaan tuoda elämyksiä ja muisteluhetkiä asukkaan hyvän olon lisäämiseksi.

#### **- Ulkoilu ja aktiviteetit:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Asukkaille mahdollistetaan ulkoilua säännöllisesti asukkaan toiveita kuunnellen. Hoito- ja palvelusuunnitelma on laadittu voimavarakeskeisesti ja yksilöllisesti. Järjestämme kesäisin ulkona myös pihajuhlia ja fysioterapeutin on pitänyt yhteisjumbppaa ulkotiloissa.

#### **- Nukkuminen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuvaamme asukkaan oma vuorokausi-rytmi, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä. Mahdollistetaan asukkaan oman vuorokausirytmien ylläpitäminen asukkaan hyvinvointi huomioiden.

#### **- Lääkehoito:**

Huomioimme, että asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Lääkehoito toteutetaan Attendo Kilpiäisen

hyväksytyyn lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja turvallisesti. Lääkäri tarkastaa asukkaan lääkityksen säännöllisesti. Lääkehoitoa toteuttavat vain lääkeluvan saaneet hoitajat.

#### **- Asiointi ja palvelut:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen. Omahoitaja kartoittaa tarpeen ja käy vuorovaikutusta asukkaan ja läheisen kanssa. Asukkaan raha-asioiden hoitamiseen on aina kirjattu henkilö tietojärjestelmään. Attendo Kilpiäisiin on mahdollista saada mm. parturi, jalkahoitaja ja hierontapalveluita asukkaan omaan kotiin. Asukkaan on mahdollista säilyttää pientä määrää rahaa yksikössä (kameravalvotussa lukollisessa tilassa) ja asioida hoitajan kanssa lähikaupassa herkkuosoksilla. Jos asukas ei enää itse kykene, on hoitaja huolehtinut pienet kauppaostokset asukkaan puolesta.

## **- Kuolema:**

Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet jo asukkaan muuttaessa yksikköön. Esim. mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa. Myös omaisten kanssa keskustellaan asiasta. Yksikössä on erikoisosaamista asukkaan loppuvaiheen hoitamiseksi sekä kuoleman kohtaamiseen luonnollisena asiana elämäntilanteessa. Tuemme elämänloppuvaiheessa ammattitaidolla sekä asukasta itseään, että läheisiä. Yksikössä on mahdollista läheisen myös yöpyä saattohoitotilanteessa. Hengellisiä tarpeita huomioidaan ja seurakunnasta on mahdollista saada tukea vierihoidon. Asukkaan ei tarvitse siirtyä yksiköstä sairaalahoitoon vaan hoito on mahdollista järjestää yksikössä. Saamme tarvittaessa tukea Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palliatiivisesta kotisairaalarasta. Saattohoitotilanteessa on mahdollisuus lisätä hoitajaresurssia tukemaan saattohoidon toteuttamista.

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

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

Asukaskirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Attendo Kilpiäisissä rajoittamiskäytänteet on tarkastettu syksyn 2024 sisäisessä auditoinnissa ja kerrattu henkilöstölle 1.11.2024 aluepäällikön järjestämässä koulutuksessa. Attendo Kilpiäisissä asukkaiden rajoittamistoimenpiteet on kirjattu Hilkaan asukkaan tietoihin päivittäiskirjaukseen sekä kohtaan ”Eriyistä huomattavaa”. Tällöin tieto rajoittamistoimenpiteistä tulee asukastietojärjestelmässä asukkaan tietojen etusivulle. Lisäksi rajoitustoimenpiteet on kirjattu jokaisen asukkaan kohdalla henkilökohtaiseen, lääkärin allekirjoittamaan päätökseen joka on tallennettu asiakastietojärjestelmään. Päätöksestä käy ilmi rajoitustoimenpide perusteluineen, sen kesto ja luvan myöntäneen lääkärin nimi. Rajoittamistoimista on tallennettu ohje N:asemalla hoitohenkilökunnan saataville. Rajoittamistoimet tarkastetaan 3 kuukauden välein ja aina tarvittaessa.

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

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

## **Kodillamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:**

Vuoteenlaita, satulavyö, hygieniahaalari.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Asukkaan osallisuus**

### **Asukkaiden ja omaisten osallistuminen kodin laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

#### **Miten asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat kodin palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?**

##### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai omaiskahveilla, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, 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. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa. Asukkaan muuttaessa Attendo Kilpiäisiin, omaiset pyydetään mukaan hoitoneuvotteluun, johon osallistuu asukas (mahdollisuuksien mukaan), kerroksen tiimivastaava, sairaanhoitaja ja asukkaan omahoitaja. Tässä neuvottelussa käydään läpi yksikön toimintatapoja, asukkaan ja omaisten toiveita hoidolle ja asukkaan hoidon tavoitteita. Näin asetamme jo alusta alkaen yhtenäiset tavoitteet hoidolle ja yhteistyölle. Alun hoitoneuvottelussa rohkaisemme omaisia palautteen antoon jatkossa. Asukkaalle ja omaiselle tarjotaan mahdollisuutta osallistua asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksiin säännöllisesti myös jatkossa. Näissä tilanteissa meillä on tilaisuus pyytää ja saada palautetta ja toiveita asukkaan hoidosta ja yhteistyön sujumisesta.

Omahoitajat ottavat asukkaiden omaisiin yhteyttä kaksi kertaa kuukaudessa tai erikseen omaisten kanssa sovittujen kertojen mukaisesti – tässä omaisen on mahdollista myös kertoa näkemyksensä asioiden sujumisesta. Omaisten kanssa käydyt keskustelut – myös palautteet - kirjataan Hilikka-järjestelmään päivittäiskirjaukseen asukkaan tietoihin, josta ne ovat kaikkien hoitotyötä tekevien nähtävillä. Omaisilta saamme jatkuvasti palautetta ja toiveita / kehitysehdotuksia näissä puheluissa ja myös sähköposteissa. Näitä palautteita tuodaan suoraan hoitotyön tekijöille tavatessa ja välillä omaiset kokevat paremmaksi antaa palautteen kerrosten sairaanhoitajille tai palvelutalon johtajalle.

Attendo Kilpiäisissä asukkailta ja omaisilta saatu palaute on arvokasta tietoa siitä, kuinka hoidon ja yhteistyön laatu koetaan. Palautteet käsitellään tiimipalaverissa. Usein palautteet antavat aihetta muistuttaa

työyhteisöä jo olemassa olevista toimintatavoista, mutta myös saavat meidät kiinnittämään huomiota asioihin, jotka olisi parempi tehdä eri tavalla. Saadut palautteet vaikuttavat siis suoraan toimintatapoihimme.

**Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 16, 25 vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 41, 22 vastaajaa

### **Miten asukkaita saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?**

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

#### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun 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**

##### **Hyvinvointialueen johtava viranhaltija:**

Merja-Liisa Kaaronen, merja-liisa.kaaronen@pajatha.fi, +358 44 780 2204

##### **Attendo kodin esihenkilö:**

Päivi Katajisto, 044 494 4050 paivi.katajisto@attendo.fi

##### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

03 819 2504, puhelinpalveluajat: ma, ti, to klo 9-12 ka ke klo 9-15 Sähköposti [asiavastaavat@pajatha.fi](mailto:asiavastaavat@pajatha.fi)

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asukkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asukkaan oikeuksista, toimii asukkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asukkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200 [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

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

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

#### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

#### **Omatyöntekijä**

#### **Onko asukkaille nimetty omatyöntekijä?**



**Kyllä**

**Ei**

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Fyysisen toimintakyvyn edistäminen (ADL, IADL, liikkumiskyky): Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Laatu- ja vaikuttavuusmittarin tulos: kuntouttavat aktiviteetit 3.3 (kuvaa hoitajan toteuttamaa tukea ja ohjausta) Psyykkisen toimintakyvyn edistäminen: (kognitio, elämänhallinta, psyykinen hyvinvointi). Sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus). Kognitiivinen toimintakyky koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukykä ja ongelmanratkaisua. Omahoitaja, sairaanhoitaja/tiimivastaava, fysioterapeutti tekevät asukkaan toimintakyvyn arvioimiseksi moniammatillista yhteistyötä. Asukasta kannustetaan, ohjataan ja autetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Arkipäivinä on ulkoilu järjestetty ennen päiväkahvia, jolloin iltavuoro huolehtii haluavat asukkaat ulkoilemaan. Virikevastaava kiertää arkisin kerroksissa toteuttamassa asukaslähtöistä viriketoimintaa. Viriketoimikunta suunnittelee vuoden päätapahtumat ja retkien toteutuksessa on avustanut talon fysioterapeutti. Toimintaa suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukastyönyhteydessä käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

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

### Ravitsemus

#### Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Attendo Kilpiäisiin ruoka tulee Lehtiojan valmistuskeittiöstä Virekolta ateriapalveluiden toimesta. Ateriat noudattavat ennalta ilmoitettua viikkolistaa, joka on nähtävillä keittiön ilmoitustaululta yksikössä. Lämmin lounas ja kylmä päivällinen toimitetaan yksikköön kerran päivässä klo 10-10.30 välisenä aikana.

Attendo Kilpiäisissä työskentelee neljä keittiöpulaista, joiden pääasiallinen työtehtävä on ruuan vastaanotto ja valmistelu sekä tiskien huolehtiminen ruokailun jälkeen. Keittiöpulainen noutaa toimituksen alakerran aulasta ja toimittaa kerrokseen. Kylmä päivällinen laitetaan ohjelmoituun lämpökärryyn, jossa se kypsyy /kuumenee käyttövalmiiksi päivällisajankohtaa varten. Päivällinen tarjoillaan klo 16-17. Keittiöpulainen valmistelee lounaskärryt ruokailua varten. Lounas tarjoillaan klo 11-12, päiväkahvit nautitaan klo 13-14 ja iltapala klo 19-20. Asukkaalla on mahdollista saada mieltymystensä mukaisesti lisävälipaloja, aikaista aamupalaa tai myöhäistä iltapalaa.

Tukku tuotteet, joita ovat mm. juomat, leikkeleet, juustot, hedelmät, hillot, vishyt, leivät ym., tilataan keittiöpulaisen toimesta tiistaisin ja torstaisin suoraan Meiralta. Edellisen viikon torstain tilaus saapuu seuraavan viikon tiistaina ja tiistain tilaus saman viikon torstaina. Tukkuormat puretaan keittiöpulaisen toimesta. Mikäli keittiöpulainen ei ole paikalla, tehtävät siirtyvät kerroksen siistijän vastuulle. Henkilöt ovat saaneet perehdytyksen tehtävien hoitamiseksi. Kirjatut työohjeet ovat keittiössä helposti nähtävillä.

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

### **Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 9.9.2024**

#### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

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

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

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

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta, joka on 8.7%. Tulos ylittää 3.8% kansallisen keskiarvon tuloksen. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa. Lääkäri määrittää painon seurannan tiheyden asukaskohtaisesti.

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

#### **Hygieniakäytännöt**

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykinhuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on

ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 19.2.2024**

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

Kodillamme on hygieniasta vastaavana toimivat kerrosten tiimivastaavat, jotka huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat kodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniakäytäntöjen ohjeistukset/yhteistyö hygieniahoitajan kanssa toteutetaan tarvittaessa.

### **Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?**

Jokaisessa kerroksessa on siivoustyöstä vastaava työntekijä.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse/ostopalveluna
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin/ostopalveluna pestäviin.
- Säännölliset hygieniamittaukset.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan jatkuvan seurannan periaatteella. Palautteet ja huomiot käydään läpi välittömästi. Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa siivouksen toteutusta.

### **Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

Yksikön yleiset tilat siivotaan omana tuotantona.

### **Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?**

Asukkaiden vaatteet pestään talon omassa pesulassa. Lakana ja pyyhkepyykinpesusta vastaa Mikkelin pesula Oy.

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

Esimerkkiteksti: Kotimme siivouksesta huolehtivat joko Attendon oma avustava henkilökunta tai vaihtoehtoisesti ulkopuolinen palvelutuottaja. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

## **Infektioiden torjunta**

### **Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot**

Aija Toiviainen hygieniahoitaja aija.toiviainen@pajath.fi +358 44 482 8089

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

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

Avainasemassa ovat:

- työntekijän henkilökohtainen hygienia
- siistit ja asianmukaiset työvaatteet
- tavanomaiset varotoimet



- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen
- käsihygieniä: käsien pesu ja desinfektio
- suojainten oikea käyttö
- suojakäsineiden käyttö
- aseptiset työtavat
- veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
- yskimishygieniä
- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygieniä

Kotiimme on sijoiteltuina käsienpesupaikoille käsihuuhdeannostelijoita. Vierailijoiden saatavilla on hengityssuojia ja käsihuuhdetta tuloaulassa.

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

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

#### **Hammashoito:**

Hyvinvointialueen suuhygienisti käy yksikössä säännöllisesti tekemässä suun terveyden tarkastuksia. Suun terveydenhuollon hoidolliset toimenpiteet suoritetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Suun erityishoito, joka poikkeaa tavanomaisesta päivittäishygienian ohjaamisesta, on kirjattuna yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Erityishoitoa aiheuttaa mm. hammasproteesien puhdistaminen ja -käyttö sekä suun kosteustasapaino.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri. Lääkäri kiertää asukkaat joka toinen viikko ja on tavoitettavissa arkiaikoina. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä niissä tilanteissa, kun asukkaalla on esimerkiksi iv-antibiootin tarve. merkkiteksti: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan kotimme lääkäri/oma terveyskeskus. Kirjoita kuinka monta kertaa kuukaudessa lääkäri käy? Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja kodin henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö, kuvaa.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Kiireellinen sairaanhoito: Attendo Kilpiäisissä toimitaan kiireellisen sairaanhoidon osalta Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ohjeen mukaan. Ohje löytyy kerroksista kanslioiden seinältä: "AK24 lähettäminen tehostetussa palveluasumisessa"-kaavio. Ohje löytyy myös yksikön N-asemalta. Kun asukkaalla on kiireellistä sairaanhoitoa vaativa tilanne, hätätilanteessa soitetään suoraan 112. Mikäli kyseessä ei ole hätätilanne, soitetään omalääkärille tai päivystysapuun 116117 ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaan. Mikäli tehdään päätös asukkaan lähettämisestä päivystykseen (Akuutti 24, Päijät-Hämeen keskussairaala), täytetään asukkaan mukaan alueellinen esitietolomake (Päijät-Hämeen hyvinvointialueen oma lomake). Lisäksi mukaan laitetaan asukkaan ajantasainen lääkelista. Näiden lisäksi voidaan tulostaa Hilkaasta kirjauksia, jos ne ovat oleellisia hoidon jatkuvuuden ja tiedonkulun kannalta.

Geriatrinen osaamiskeskus GOS tarjoaa palveluita:

Virka-ajan ulkopuolella ei akuuteissa asioissa hyödynnetään ensisijaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueen geriatrinen osaamiskeskusta GOS:ia. Puhelinpäivystyksen tuottaa Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimialan Geriatriksen osaamiskeskuksen lääkärit. Lääkärin puhelinpäivystys on arkisin maanantaista perjantaihin klo 15:00 - 22:00 Puhelinpäivystys 044 440 3005

Toissijaisena vaihtoehtona ja GOS:n päivystysajan ulkopuolella koskevat konsultaatiot soitetään virka-ajan ulkopuolella viranomaislinjalle puh. 044 482 5082

## **Äkillinen kuolemantapaus:**

Soita 112, saat lisäohjeita. Kodillamme on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje N:asemalla. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan kodin esihenkilöä välittömästi. Mikäli kuolema ei ole odotettu, poliisi käy paikan päällä ja tiedotetaan päivystävää lääkäriä.

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

## **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

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

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Kaikille asukkailla määritellään lääkärin tulotarkastuksessa, kuinka usein on tarpeen seurata verenpainetta, painoa, verensokeria ja muita fysiologisia mittauksia. Tarpeen mukaan tehdään muutoksia siihen, mitä mittauksia ja kuinka usein kunkin asukkaan kohdalla tarvitaan (esimerkiksi lääkemuutosten yhteydessä voidaan verenpainemittauksia lisätä). Sairaanhoitaja huolehtii mittaukset ja niiden muutokset asukkaan kalenteriin. Tämä kalenteri tulostetaan joka päivä ja mittaukset toteutetaan sen mukaan. Kerroksen sairaanhoitajan johdolla toteutetussa aamupalaverissa käydään läpi kontrollien tarpeet, vastuut ja huolehditaan siitä, että nämä toteutuvat suunnitelman mukaisesti.

Sairaanhoitaja seuraa kirjauksia ja hoitotyöntekijät tuovat huomioitaan sairaanhoitajan tietoon lääkityksen seuraamiseksi. Lääkitystä arvioidaan lääkärin kanssa aina tarvittaessa mm. asukkaan voinnin muutosten yhteydessä. Lisäksi asukkaiden lääkitystä arvioidaan tullessa ja vähintään vuoden välein toteutettavassa lääkärin tarkastuksessa.

## **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Yksikön sairaanhoitajat kantavat yhdessä lääkärin kanssa vastuun asukkaiden sairaanhoidosta. Hoitohenkilökunnan velvollisuus on raportoida sairaanhoitajille asukkaiden voinnissa tapahtuneet muutokset ja kirjata niistä myös päivittäiskirjaukseen.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkäri Tatiana Liukkonen

Sairaanhoitaja tekee lääkemuutokset asukkaan lääkelistaan lääkärin ohjeiden mukaan ja tilaa lääkkeet apteekista. Sairaanhoitaja seuraa kirjauksista ja asukkaita tapaamalla lääkkeiden vaikutuksia ja raportoi näistä lääkärille. Asukkaiden lääkitys tarkistetaan vuosittain lääkärintarkastuksessa ja aina tarvittaessa. Lääkeluvallinen lähihoitaja toimii vuoron lääkevastaavana. Hän valmistelee lääkkeet ja antaa ne asukkailla. Hän myös huomioi lääkkeiden tilaustarpeen ja infoaa sairaanhoitajaa lääkkeistä. Lääkeluvallinen lähihoitaja myös tarvittaessa jakaa asukkaan dosetista annettavat lääkkeet, esimerkiksi kuurilääkkeet. Pääosin asukkailla on käytössä annosjakelu.

Lääkehoitosuunnitelman päivitysvastuu vuosittain

Hoivakodin johtaja Päivi Katajisto paivi.katajisto@attendo.fi

Tiimiesihenkilö Satu Lehtonen satu.lehtonen@attendo.fi

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Yksikön lääkäri Tatjana Liukkonen, Pihlajalinna

## **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

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

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

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä N:asemalla ja hoivakodin johtajan työhuoneessa.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 13.2.2024

**Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Lääkäri Tatjaana Liukkonen, Pihlajalinna

### **Rajattu lääkevarasto**

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Terveyskeskusten, hammashoidon ja poliklinikoiden kanssa toimiessa kerrotaan aikoja varatessa tarvittavat tiedot asukkaasta. Lisäksi käynneille mukaan voidaan laittaa asukkaan lääkelista ja lista diagnooseista. Näiden lisäksi terveyskeskuksesta, hammashoidosta ja poliklinikoilta pyydetään mukaan käynneille tarvittavia tietoja erikseen. Epikriisit esimerkiksi lääkärikäynneistä tai tehdyistä tutkimuksista pyydetään saattajan toimesta lähettämään palvelutaloon kirjeenä. Nämä tiedot liitetään Hilikka-järjestelmään.

Sairaalajaksoille asukasta lähetettäessä laitetaan mukaan alueellinen hoitotyön lähete ja asukkaan ajantasainen lääkelista. Sairaalajaksolta tietoa palvelutaloon saadaan suullisessa raportissa ja asukkaan palatessa hänen mukaansa annetussa epikriisissä.

Kotisairaalan kanssa toimiessa kotisairaalan työntekijät tarvittaessa tulostavat palvelutaloon tietoja Lifecaresta ja antavat raporttia suullisesti. Raportti ja tiedot kirjataan tai liitetään Hilikka-järjestelmään.

Perusverinäytteet ja virtsanäytteet otetaan palvelutalossa ja lähetetään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laboratorioon tutkittavaksi. Tutkimuksen tulokset palvelutalon sairaanhoitajat saavat turvapostilla ja on myös sovittu, että tuloksista soitetaan palvelutaloon hälyttävistä tutkimustuloksista erikseen, jotta tarvittavat toimenpiteet päästään aloittamaan mahdollisimman pian. Saadut tiedot kirjataan tai liitetään Hilikka-järjestelmään.

Hoitotarvikejakelun kanssa toimiessa käytössä on turvaposti, jonka kautta tilataan hoitotarvikkeet. Hoitotarvikejakelusta saadaan tilauksen mukana palvelutaloon tarvittaessa Lifecareen kirjattu hoitotarvikejakelulähete, joka voidaan tallentaa Hilikka-järjestelmään.

Muut toimijat, kuten fysioterapeutti ja jalkahoitaja ovat saaneet tunnukset Hilikka-järjestelmään, joten he kirjaavat käyntinsä suoraan sinne. Yksittäisiä kertoja palvelutalossa käyvät toimijat kertovat tarvittaessa ohjeita hoitotyön tekijöille, jotka kirjaavat saadut ohjeet Hilikka-järjestelmään.

Tarvittaessa palvelutalon lääkäri pääsee katsomaan asukkaiden Lifecareen kirjattuja tietoja.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja lääkehoitosuunnitelman tarkistamme vuosittain ja päivitämme tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa teemme säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. 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. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa

havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista

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

## Table

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>            | 28.5.2024 |
| <b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>                  | 2.5.2024  |
| <b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b> | 28.5.2024 |
| <b>Palotarkastus on toteutunut:</b>                  | 30.5.2024 |

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus välittömässä asiakastyössä on 0,65 tt/asukas. 1.1.2025 alkaen 0,60tt/asukas.
- Kodin esihenkilö on Päivi Katajisto, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja Yamk, johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmasta.
- Kodillamme on 83 asukaspaikkaa.

- 1 tiimiesihenkilö sairaanhoitaja
- 2 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 1 sairaanhoitajaa
- 30 vakituista lähihoitajaa
- 6 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti kuusi viikossa, yhteensä 24 h
- 8 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa • keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä TAI välillistä työtä voi kertyä 0-10 %, Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön, miten teidän kodillanne tämä toteutuu:

- 3 siistijää
- 3 keittiöapulaista

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiimiesihenkilö 7-15 (50% hallintoa 50% välitöntä hoitotyötä)
- Tiimivastaava 8-16 (10% hallintoa 90% välitöntä hoitotyötä)
- Sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitönhoitotyö)

- Hoitajia 8-9, klo 7–14.40 (välitönohitoityö)
  - Lääkevastuullinen hoitaja 3-6 klo 7–15 (välitönohitoityö)
  - Siistijä 3 klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)
  - Keittiöapulainen 1-2 klo 9.00–17 (välillinen hoitotyö)
  - Hoitajia 9-12 klo 13–20.45 (välitönohitoityö)
  - Lääkevastuullinen hoitaja 3-6 klo 13–21 (välitönohitoityö)
  - Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohitoityö)
- 
- Lääkevastuullinen hoitaja 2 klo 20.55-7.05 (välitönohitoityö)
  - Hoitaja 1 klo 20.55-7.05 (välitönohitoityö)

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

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

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Alueen kiertävät lähihoitajat ja sairaanhoitajat ovat käytettävissä tarpeen mukaan. Attendo Kilpiäisissä on myös kohtuullisen kattava keikkatyöntekijöiden booli sekä Oma Attendon kiertävien hoitajien rinki. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle. Tarve ilmoitetaan sijaisten ryhmässä ja Oma Attendoon tehdään alihankintapyyntö rekrytointikoordinaattorin käsittelyyn. Akuuteissa tarpeissa (suosituimmat loma-ajat, epidemiatilanne) on hyödynnetty vuokratyövoimaa, aluepäällikön harkinnan mukaan ja luvalla.

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

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

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

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

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

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

äidinkielenään puhuville. Työyhteisö on ollut mukana ELMA hankkeessa, mistä on saatu koulutusta kohtaamaan kansainvälisiä työntekijöitä ja kommunikoimaan selkokielellä sekä varmistamaan ymmärrystä puolin ja toisin. Kansainvälisille oppisopimusopiskelijoille järjestämme säännöllisiä osaamiskartoituksia, jotka sisältävät suomenkielen tentin (A 2.1), jotta välittömän työn osuus hoivatyöstä on mahdollista arvioida. Arvioinnissa teemme laajasti yhteistyötä oppilaitoksen, ohjaajan ja tiimivastaavan kanssa. Välittömän työn osuuden arvioinnista vastaa viimekädessä hoivakodin johtaja. Lisäkoulutusta on järjestetty Worldwide sovelluksen ja oppilaitoksen tukiovetuksen kautta. Mikäli nämä keinot eivät riitä, on Attendon toimesta mahdollisuus saada lisäopetusta suomenkielen oppimiseksi. Työkieli on yksikössä suomi.

### **Mitkä ovat kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

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

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

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

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

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

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

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

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta Attendon koulutusvalikoimasta sekä verkko-oppimisympäristön Valon materiaalikirjastosta löytyy jokaiselle työntekijälle jotain. Koko Attendon konsernia koskeva työyhteisön kehittämissuunnitelma on nähtävillä Intrassa <https://intranet.attendo.fi/ohjeet/koulutussuunnitelmat-ja-koulutuskortti>

Kodillamme laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön kehityskeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämissuunnitelmat, kotimme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asukkaisiin

liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön täydennyskoulutuksia järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, koti- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisyhteisö. Koulutusten toteutuminen on kirjattu vuoteen 2023 asti erilliseen sähköiseen koulutuskorttiin, mutta vuoden 2023 alusta lähtien kaikki koulutusten suoritus tiedot ovat verkko-oppimisympäristö Valossa.

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Attendo Kilpiäinen on kaupunkimainen, kolmessa kerroksessa (krs 3-5) toimiva asumisyksikkö vehreillä näköaloilla Mukkulankylän kaupunginosassa Lahdessa. Käytössä on myös sisäpiha ja yhteistilat ensimmäisessä kerroksessa. Jokaisessa kerroksessa on kaksi ryhmäkotia, joiden välissä iso yhteinen aula. Ryhmäkoteissa on myös keittiö ja olohuone varustettuna pienellä keittiöllä.

- Asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita, pinta alaltaan n.25,5m<sup>2</sup>, asunnot sijoittuvat kerroksiin 3-5.
- Asunnot on varusteltu minikeittiöin, missä pieni jääkaappi, kaapisto ja vesipiste. Tilava esteetön wc.
- Toimintayksikön muut yhteiset tilat
- Varasto- ja säilytystilat (esim. hoitotarvikkeiden, apuvälineiden ja asiakkaiden omien henkilökohtaisten tavaroiden säilytykseen)
- Lääkehuone
- Piha-alue (mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun)
- Henkilökunnalle varatut tilat



Teknologian käyttö: Tallentava kameravalvonta lääkehuoneissa sekä hissiaulassa, Ovihälyttimet, Sensire (ruuan lämpötila, hävikkiruoka ym.), Potilasrannekkeet.

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

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

## **Teknologiset ratkaisut**

### **Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?**

Tiloissamme on automaattinen palovarointijärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto ja tallentava kulunvalvontakamera pääsisäänkäynnillä. Kameran ovat sijoitettu siten, etteivät ne loukkaa asukkaiden tai henkilökunnan yksityisyyttä ja ovat näkyvissä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-oville vievät hissit on lukittuna ja ne voidaan avata soittamalla hoitajien numeroon. Hissien vieressä on puhelinnumerot jokaiseen kerrokseen kodin vierailulle tulevia varten.

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

Asukkaillamme on käytössä 9solutions-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on kädessään hoitajakutsuranneke, jota painamalla tieto avantarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Turva-laitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

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

Hoitajakutsulaitteista vastaa 9solutions puh 020 752 9055 support@9solutions.fi, kameravalvonnasta vastaa Securitas Oy kuvavalvonta@securitas.fi p.040 764 9725. 9solutions kutsulaitteiden ylläpidosta vastaa tiimivastaava Sari Karlakari p.041 731 3398 sari.karlakari@attendo.fi, Turva ja kutsulaitteiden toimivuudesta ja yhteistyöstä palveluntuottajien kanssa vastaa hoivakodin johtaja Päivi Katajisto p.044 494 4050 paivi.katajisto@attendo.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 lääikinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääikinnällisistä laitteista annetussa laissa.

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

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

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja/fysioterapeutti /sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten 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 (luette, mitkä laitteet) huolto- ja kalibrointi tiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Terveysthuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteidemme ( hoivasängyt, nostimet, vaa'at) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset. Vastuu kotimme laitehuollosta vastaavalla ja rekisteriä ylläpidetään IDR Oy:n sähköisessä rekisterijärjestelmässä.

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

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet /kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) [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**

Päivi Katajisto p.044 494 4050 paivi.katajisto@attendo.fi

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. 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.

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

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

### Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa. Syksyn 2024 aikana olemme siirtymässä mobiiliHilikka kirjaamiseen, jonka ansiosta on kirjaamisessa tavoitteena siirtyä entistä reaaliaikaisempaan kirjaamiseen myös yhdessä asukkaan kanssa.

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

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

Yksikkömme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä toimipisteemme ilmoitustaululla jokaisen kerroksen tuloaulassa. Kotihoidon esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Kotihoidossa työntekijöillä on liikkeellä ollessaan mobiilin kirjaamisen välineet mukanaan ja tämä lisää tietosuojariskiä. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024.

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

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

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

Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki 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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy

Tietosuojavastaava

PL750 (Itämerenkatu 9)

00181 Helsinki

tietosuojavastaava@attendo.fi

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

**Kyllä**

**Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

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

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

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

|  | TAVOITE | TOIMEN-<br>PITEET                                     | AIKATAULU | VASTUUTUS                                | VÄLIARVI-<br>OINTI | LOPPUARVI-<br>OINTI<br>(edellisen<br>vuoden kehit-<br>tämissuun-<br>nitelma) |
|--|---------|---|-----------|--|--------------------|--|
| ASIAKAS-<br>KOKEMUS                                | 50      | Henkilöstön<br>koulutus,<br>100%vastuu                | 2024      | Henkilöstö<br>Hoivakodin<br>johtaja      | 6/2024             |  |
| LÄHEIS-<br>KOKEMUS                                 | 50      | Läheistenillat,<br>omaiskirjeet                       | 2024      | Hoivakodin<br>johtaja,<br>tiimivastaavat | 6/2024             | 11/2024  |
| HENKILÖ-<br>STÖKOKE-<br>MUS JA TYÖ-<br>HYVINVOINTI | 50      | Työyhteisöval-<br>mennus,<br>100% vastuuk-<br>oulutus | 2024      | Koko<br>henkilöstö                       |                    | 12/2024  |

#### 2. Turvallisuusriskit

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

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

**Asukasturvallisuusriskien arviointi (1-3 suurinta riskiä):**

| Vaara-tilanteen kuvaus                  | T | S | R | Toimenpide ja kustannusarvio                           | Aikataulu            | Vastuuhenkilö                          | VÄLI-ARVI-<br>OINTI   | LOPPU-<br>ARVI-<br>OINTI<br>(edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) |
|---|---|---|---|--|----------------------|--|---|--|
| Hoitajien suomenkielentaito             | 3 | 3 | 3 | Osaamisen säännöllinen seuranta ja oppimisen tukeminen | 2024 loppuun         | Hoivakodinn johtaja<br>Opintovastavaat | 22.8. osaamisen arvioinnin säännöllisesti suoritettu          | 31.12.2024   |
| Rajoittamistoimenpiteiden noudattaminen | 2 | 3 | 3 | Suomenkielentaito<br>Muistuttelu<br>Opasteet /Kuvat    | 2024 loppuun         | Hoivakodinn johtaja<br>Tiimivastavaat  | 22.8.2024 Rajoittamistoimenpiteet kirjattu ja ohjaus jatkuvaa | 31.12.2024   |
| Kaatumisten vähentäminen                | 3 | 3 | 3 | IKINA hankkeeseen vastaavat                            | 19.9.2024-31.12.2024 | Hoivakodinn johtaja<br>Tiimiesihenkilö | 19.10.2024 IKINÄ hankkeen vastaava valittu. Koulutus 12.9     | 31.12.2024   |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

**Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:**

| Vaara-tilanteen kuvaus                         | T | S | R | Toimenpide ja kustannusarvio              | Aikataulu | Vastuuhenkilö                         | VÄLI-<br>ARVI-<br>OINTI | LOPPU-<br>ARVI-<br>OINTI<br>(edellisen vuoden kehittämissuunnitelma) |
|--|---|---|---|---|-----------|---------------------------------------|-------------------------|--|
| Työpaikkaselvityksessä todettu väkivallan uhka | 2 | 3 | 3 | Tunnistaminen, ennaltaehkäisy, jälkihoito | jatkuva   | Hoivakodinn johtaja<br>Tiimivastavaat | 6/2024                  | 31.12.2024   |

|  |   |   |   |                            |         |  |        |            |
|--|---|---|---|----------------------------|---------|--|--------|------------|
| lisää turvatomuuden tunnetta ja stressioireita sekä heikentää työkykyä   |   |   |   |                            |         |  |        |            |
| Työpaikka selvityksessä todettu bakteereille ja/tai viruksille altistumisen mahdollisuus   | 3 | 3 | 3 | Käsihygienia               | jatkuva | Hoitohenkilöstö, tiimi vastaavat, hoivakodin johtaja | 6/2024 | 31.12.2024 |
| Työpaikka selvityksessä todetut raskaat siirrot ja nostot tai taakan kantattelut kuormittavat tukija liikuntaelimistöä ja lisäävät tapaturmariskiä | 3 | 3 | 3 | Apuväline huolto, koulutus | jatkuva | Hoivakodin johtaja, tiimivastaavat, fysioterapeutti  | 6/2024 | 31.12.2024 |

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

|  | Tavoitetaso                        | Q1-2024   | Q2-2024   | Q3-2024  | Q4-2024 |
|--|------------------------------------|---|---|--|---------|
| <b>Asiakas-tyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>  | <b>50</b>                          | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa  | 16  | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa |         |
| <b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>  | <b>50</b>                          | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa  | 35  | kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa |         |
| <b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>   | Kansallisen keskiarvon yläpuolella | -Etsitään RAI:n vastausten pohjalta uusia kiinnostavia harrasteryhmiä.<br>-Tuetaan asukasta vuorovaihtuksessa, o mahoitajahetkissä myönteinen vuorovaikutus asukkaan lähtökohdista käsin. | Sosiaalisuus 6<br>Harrasteisiin osallistuminen 4, Vähäinen masentuneisuus 7.1, osallisuus 2.1 |  |         |
| <b>Sisäinen auditointi</b>   | 100%                               | 22.8.2024   |   |  |         |
| <b>Auditointihavainnot, kpl:</b><br>- Kaikki kunnossa, %<br>- Kehityskohde, %<br>- Poikkeama, %<br>- Vakava poikkeama, % | 18                                 | 6 parannusehdotus, 1 riski /läheltä piti, 11 poikkeama 1.11.2024 kaikki kunnossa  |   |  |         |
| <b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>  | 36                                 | Lääke jäänyt antamatta, lääkelistan tarkka seuraaminen ja lääkemuuostosten raportointi, kerrospalaverit   | Kerrospalaverien merkityksen korostaminen, palaverit viikottain                               |  |         |



|  |            |      |                 |  |  |
|--|------------|------|-----------------|--|--|
| <b>Palvelun toteut-</b><br><b>tamissuun-</b><br><b>nitelmien ajan-</b><br><b>tasaisuus</b> | <b>95%</b> | 100% | Tavoite täyttyy |  |  |
|--|------------|------|-----------------|--|--|

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

**Paikka ja päiväys**

3.11.2024

**Allekirjoitus**

Päivi Katajisto