



## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisältö

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Palveluntuottaja

**Nimi** Attendo Oy

**Y-tunnus** 1755463-2

**Hyvinvointialue** Pohjois-Savon hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Kuopio

## Attendo-koti

**Nimi** Attendo Männistön sydän

**Katuosoite** Lönnrotinkatu 36

**Postinumero** 70500

**Postitoimipaikka** KUOPIO

**Esihenkilö** Leppälehti Hannamari

**Puhelin** 0444940497

**Sähköposti** hannamari.leppalehti@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

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

Asumispalvelut / Ympärivuorokautinen palveluasuminen 50 paikkaa ja yhteisöllinen asuminen 18 paikkaa.

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset**

15.02.2021

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

Hyvinvointialueen päätös ilmoituksen vastaanottamisesta.

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

18.12.2019

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

## **Ostopalvelujen tuottajat**

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu Pharmados Oy, apteekkipalvelut Puijonlaakson apteekki
- Liikunta ja kuntoutus: Attendo Terapia
- Kiinteistöhuolto: Coor
- Hygieni- ja toimitotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Hoitajakutsujärjestelmät: Tunstall Oy / 9Solutions
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitahuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy

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

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

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

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

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **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 laatimiseen?**

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

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

Attendo kodin johtaja  
Hannamari Leppälehti  
Puh: 044 494 0497  
hannamari.leppalehti@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?**

Attendo kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Männistön sydämen nettisivuilla sekä Kallaveden tuloaulassa. Henkilökunnalle omaavontasuunnitelma on luettavissa N- asemalla.

**Laadittu pvm.** 28.10.2024

**Tarkistettu pvm.** 4.11.2024

### 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  
❤️👥+

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?

Attendo Männistön sydämessä on luvan mukaan 50 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa ja 18 yhteisöllisen asumisen paikkaa. Tehtävänäme Männistön Sydämessä on turvata asukkaalle laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asukkaan kokemana hyvä elämänlaatu. Asukkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Visionamme on olla ”Vahvistamassa ihmistä” ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asukkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan.

### 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, täyttää elämää. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Työskentelemme tiiminä ja tuemme työkavereita.

Arvot ja toimintaperiaatteet Attendo Männistön sydämessä:

Kodissa toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Nämä näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asukkaan, läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asukkaan 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.

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

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä edistävä hoitotyö, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.



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.

Kodissamme toimii asiakaskokemusvalmentaja (ASKO), jonka tehtävänä on jalkauttaa Attendon arvoja koko työyhteisöön. Hänen tehtävänkuvaansa kuuluu yhdessä Attendo kodin johtajan kanssa ohjata työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Kaikkien työntekijöiden on oltava tietoisia ASKO-ohjelmasta ja päästävä osallistumaan ASKO-karttakeskusteluihin ja kvartaalikeskusteluihin.

Kodillamme toimii ASKO-valmentaja. Käymme säännöllisiä ASKO-keskusteluita ja kvartaalikeskusteluita. Aiheet päivittyvät kolme kertaa vuodessa huhti-, heinä- ja lokakuussa.

Keskusteluissa käsiteltyjä asioita:

1. kvartaalina (tammi-maaliskuu) kävimme läpi tyytyväisyyskyselyiden tuloksia. Henkilökunnan kanssa yhdessä työstettiin kehittämissuunnitelmaa, yhteisiä onnistumisia ja mahdollisia kehittämisasioita.
2. kvartaalin (huhti-kesäkuu) keskusteluaiheena oli Attendon palautekanavat ja kohtaamiset. On tärkeää, että kuuntelemme toisiamme, asukkaitamme ja heidän läheisiään herkällä korvalla. Näin varmistamme, että jokainen tulee kuulluksi ja nostamme asioita esille 100 % vastuun mukaisesti. Kiitämme ja kehumme työkaveria aina tilaisuuden tullen, kannustamme sekä korjaamme tarvittaessa. Pyrimme ratkomaan haastavia asioita aina ensisijaisesti oman työyhteisön ja esihenkilön kanssa.
3. kvartaalin keskusteluaihe (heinä-syyskuu) oli onnistumiset. Mitkä ovat ne keinot joilla vaalimme hyvää yhteistyötä läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Varmistamme, että sovitut tiimipalaverit ja kuukausipalaverit ovat tulleet pidetyksi, kuten nämä on kalenteroitu.
4. kvartaalin keskusteluaihe (loka-joulukuu) on paraikaa menossa ja tässä pureudutaan Matkalla kodiksi-aihealueeseen. Pääpointtina keskusteluihin on, että asukkaamme eivät asu työpaikallamme. Me saamme tehdä työtämme asukkaiden kodeissa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:

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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- mielekästä arkea
- todennettua hyvinvointia sekä

- **jatkuvaa kehittymistä ja tinkimätöntä vaatimuksenmukaisuutta-osioista:**

### **Laatutavoitteiden periaatteet**

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Puhtauspalveluiden käsikirja ja kohdekansio
- Poikkeussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Asukas- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi
- Tietoturvasuunnitelma
- Toiminta erityistilanteissa; työpaikkaväkivalta ja yksintyöskentely-ohjeistus
- Uuden työntekijän perehdytys
- Asukaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat
- Henkilökunnan 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 poistumisturvallisuusselvityksessä, 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:** 04.07.2024

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty:** 18.10.2023

## Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaikesta 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, laitton tai epäeettinen toiminta tai käytös tai muu säännösten tai määräysten vastainen toiminta. Ilmoitus täytetään verkossa osoitteessa <https://lantero.report/attendo-fi> suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu ainoastaan väärinkäytösepäilyistä ilmoittamiseen.

## 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 poikkeaman, on velvollinen kirjaamaan poikkeaman mahdollisimman nopeasti poikkeamaraporttipohjalle, joka löytyy intrasta ja Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja kodin yhteiseltä N-asemalta.

- Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta.

- Kotimme laatukoordinaattori 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 kuukausipalaverimuistioon. Kotimme esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta.
- Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausipalavereissa.
- 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.
- Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa.
- Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

### **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?**

- Männistön sydämen henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen tietojärjestelmän kautta tai tarpeen mukaan henkilökohtaisesti. Lisäksi muutokset toiminnassa käymme läpi kotimme kuukausipalavereissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuittaamaan muistion lukemisen Hilikka viestistä.
- Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu joko heti tai viikottaisissa asukaspalaverissa ryhmäkodeittain.
- Läheisille / asioiden hoitajille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse muutoksista.
- Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse tai sähköpostitse 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 vastuuhoitaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Attendo Männistön sydämen asukkaiden 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.

Kodin johtaja käy lisäksi RAI tulokset säännöllisesti läpi oman aluepäällikönsä kanssa. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja lääkehoitoa.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan RAISoftin laatumoduulin analyysillä. Kotimme asukkaista 100 % on osallistuneet RAI-arviointiin. Itsemaksavat seniorit ovat myös RAI arvioinnin piirissä.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain.

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.

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

Fysioterapeutti osallistuu säännöllisesti omahoitajien kanssa kuntoutussuunnitelman päivittämiseen. Sairaanhoidajat huolehtivat omahoitajien tukena suunhoitosuunnitelmasta. Ravitsemussuunnitelman päivityksessä omahoitajilla on tukena Attendo Männistön sydämen ravitsemusvastaavat, kokki ja keittiöpäällikkö.



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

Asukas on mahdollisuuksien mukaan mukana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä. Asukkaiden omat hoidon ja palvelun tavoitteet huomioidaan hoidon suunnittelussa. Asukkaan läheiset otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, mikäli asukas näin haluaa. Läheisiä pidetään myös tarkasti ajan tasalla asukkaan voinnin tilasta sekä sen muutoksista. Attendo Männistön sydämessä on sovittu, että läheisiin ollaan vähintään kerran viikossa yhteydessä tavalla tai toisella.

## **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.

Omahoitajatiimit vastaavat omien asukkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle Hilkan viestikanavaa hyödyntämällä sekä henkilöstöpalaverissa.

Kotimme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiastietojärjestelmissä Hilkassa ja Pegaos OMNI 360.

### **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)?**

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asukkaan voimavara- ja hoivasuunnitelmaanpalvelun toteuttamissuunnitelmaan Pegasokseen ja Hilkaan (itse maksavat).

#### **- 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.

#### **- 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. Elämäntarina kaavake annetaan jokaiselle uudelle asukkaalle ja hänen läheiselleen muuton yhteydessä täytettäväksi.

Jokaiselle asukkaalle järjestetään hoitajan toimesta kerran viikossa asukashetki (ent. omahoitajahetki), joka on kestoltaan 15–30 min ja sisältää asukaslähtöisesti asukkaan omat toiveet ja mieltymykset huomioiden aktiviteettia esim. valokuvien katselua, yhdessä oloa, ulkoilua, kukkien istuttaminen/kastelu ja kesällä pihapupun hoitoa.

#### **- Dementiaoireet:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja toiveet, miten huomioidaan orientaation tukeminen esim. miten asukas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan.

#### **- 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. Omahoitajatiimi yhdessä Attendo Terapian fysioterapeutin kanssa päivittää apuvälineiden tarvetta ja huoltamista. Attendo kodilla on Bernerin kautta hankitut tarvittavat apuvälineet asukkaiden yhteiseen käyttöön.

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin. Lähtökohtaisesti tuemme omatoimisuutta. Asukkaalla on mahdollisuus käydä suihkussa tai saunassa ainakin kerran viikossa. Asukkaan yksilöllisyys huomioidaan ja tarvittaessa asukas voi käydä suihkussa useamminkin.

Asukas käy pikkupesuuilla joka päivä hoitajan avustamana. Pikkupesuuilla huolehditaan kasvojen, kainaloiden, taiteiden, nivusten ja varpaiden välien kunnosta sekä intiimihygieni-asta. Intiimihygieniasta huolehditaan useita kertoja päivässä. Hygieniaa ja puhtautta seurataan päivän aikana ja asukasta ohjataan sekä autetaan puhtauden ylläpitämiseen kaikkina vuorokauden aikoina.

Asukkaiden inkontinenssisuojien valinta ja käyttö on yksilöllistä ja vaippavastaavat varmistavat asuk-kaille sopivat suojat ennen tilaamis-ta.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Attendo Männistön sydämessä on oma ruuanvalmistuskeittiö ja kokki. Rakennemuunneltu ruoka valmistetaan ryhmäkodissa hoitajien toimesta juuri ennen ruuan tarjoilua. Erityisruokavaliot toteutetaan lääkärin määräyksellä.

Attendolla on yhteinen, neljän viikon kiertävä ruokalista. Uusi ruokalista on otettu käyttöön 29.1.2024 alkaen. Suunnittelussa huomioidaan juhla-pyhät, sesongit, teemat ja toiveruoat. Ruokalistassa toteutuu normaalin annoskoon (M) ravintosisältöjen energiaravintoainetarve (hiilihydraatit, proteiinit, rasvat) vuorokaudessa sekä muiden ravintoaineiden saanti viikkotasolla.

Attendo Männistön sydämessä aloitettiin ruokahävikkipilotointi kesällä 2023 hyvällä menestyksellä.

#### **- Sosiaalisuus:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Huomioimme miten asukas toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Halutessaan asukas saa myös olla omassa rauhassaan omassa huoneessaan.

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

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-paha. Hengellisyys ja mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat voidaan käydä läpi Männistön seurakunnan pastorin tai diakoniatyöntekijän kanssa. Attendo Männistön sydämessä on säännölliset hartaushetket.

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen. Jokaiselle asukkaalle tarjotaan vähintään kerran viikossa ulkoilua. Ulkoilu on yksilöllistä ja asukkaan toiveita kuunnellaan. Attendo Männistön sisäpiha on viihtyisä ja turvallinen ulkoilulle.

Attendo Männistön sydämessä on joka arkipäivälle erikseen merkattu oma aktiviteetti / viriketuokio.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua:

1x vko peli-iltapäivä.

2x vko fysioterapeutin ryhmäkodeissa pidettävä jumppahetki.

Noin 1x kk muusikko/viulistiin musiikkituokio.

Noin 1x kk elokuvailtapäivä.

1x kk Männistön seurakunnan hartaus ja tarvittaessa ortodoksinen hartaus.

#### **- Nukkuminen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Pyrimme kunnioittamaan asukkaan omaa vuorokausirytmää; toivooko herätystä aamulla vai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä. Attendo Männistön sydämessä on mahdollista saada asukaskäyttöön yöaikaan liikkumisen seurantaa helpottavia liiketunnistimia ja täten parantaa yöllistä turvallisuutta.

#### **- Lääkehoito:**

Asukas saa riittävästi tietoa lääkkeistään, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kerromme asukkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista.

Attendo kodilla on asianmukainen lääkehoitosuunnitelma, jonka yksikön terveydenhuollosta vastaava lääkäri on hyväksynyt. Henkilökunnalla on tarvittavat kirjalliset, allekirjoitetut ja voimassa olevat lääkärin allekirjoittamat lääkeluvat.

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitajan tai kampaajan palveluita itselleen. Attendo Männistön sydämessä on tuttu ja turvallinen kampaaja sekä jalkahoitaja. On sovittu, että he tulevat asukkaan kotiin antamaan tarvittavan palvelun.

#### **- Kuolema:**

Asukkaan ja hänen läheisensä kanssa keskustellaan, mikäli asukkaan hoidon linjauksia täytyy pohtia kuten saattohoitoa. Myös hoidon rajouksista keskustellaan asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet. Esim. mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa. Attendo Männistön sydämessä toteutamme laadukasta saattohoitoa. Asukkaan läheiselle mahdollistetaan tarvittaessa tukipalvelut surun käsittelyssä.

Attendo Männistön sydämeen on rääätälöity oma saattohoito-opas ja kodilta lähetetään noin kaksi kuukautta asukkaan menehtymisen jälkeen saattohoitokysely, johon on vapaaehtoinen vastaaminen.

### **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.

Mikäli asukkaalla on hoitotahto kirjattuna ja allekirjoitettuna, niin toteutamme hoitoa hoitotahdon mukaisesti. Kuuntelemme asukasta ja hänen läheisiään. Kirjaamme toiveita asukastietojärjestelmäämme. kodilla ei ole nimettyä IMO-vastuuhenkilöä.

### **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:**

Attendo Männistön sydämen rajoittamistoimenpiteitä ovat laitalupa, hygieniahaalarilupa ja sitomislupa.

Noudatamme Pohjois-Savon hyvinvointialueen ohjeita itsemääräämisoikeuden noudattamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden toteuttamisesta.

Rajoittamistoimenpiteistä tekee päätöksen aina lääkäri ja lääkäri myös kirjaa rajoittamis päätöksen aina asukastietojärjestelmään.

Rajoittamistoimenpiteet ovat aina tapauskohtaisia. Niiden käyttöä arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein. Rajoittamistoimenpiteet lopetetaan heti, kun niiden käytölle ei ole perusteita.

## **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 asukaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa, puhelimitse /sähköpostitse/www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteut-tamissuunnitelmakokouksissa ja viikottain 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.

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

cNPS 100, vastaajia yhteensä 45kpl ( 41,7%)

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

rNPS 38, vastaajia yhteensä 29, (49,3%)

Kerro palvelustasi -kyselyyn osallistui lähes 43 000 vanhuspalvelujen asiakasta vuonna 2024. Lokakuussa 2024 julkaistiin tiedote kyselyiden keskeisistä tuloksista. THL:n verkkosivuilla listattiin yksiköt, jotka saivat parhaat asiakasarviot koko maan ja alueellisessa vertailussa. Attendo Männistön Sydän sijoittui oman alueen parhaat asiakasarviot saaneiden yksiköiden toiseksi parhaaksi yksiköksi ympärivuorokautista hoivaan tarjoavien palveluntarjoajien kesken.

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

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

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun 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:**

Hanna Jokinen asiakasohjauksen palveluyksikköjohtaja Pohjois-Savon hyvinvointialue, 044 718 3303 Osoite: Tulliportinkatu 37 E

70110 Kuopio. Sähköposti: hanna.jokinen@pshyvinvointialue.fi

#### **Attendo kodin esihenkilö:**

Leppälehti Hannamari, 044 4940497 Sähköposti: hannamari.leppalehti@attendo.fi

### **Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista**

Teuvo Räsänen, 040 860 8206. Sähköposti: sosiaaliamies@pshyvinvointialue.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.

Jokaiselle asukkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmia arvioidaan vähintään kolme kuukauden välein. Omahoitaja huolehtii väliarviointien tekemisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa muokataan asukkaan tarpeiden mukaan. Asukkaille tehdään myös RAI-arvioinnit vähintään puolen vuoden välein ja aina toimintakyvyssä tapahtuvien muutoksien yhteydessä. MNA-testi tehdään kaksi kertaa vuodessa, joka toteutuu aina RAI-arvioinnin yhteydessä.

Asukkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelman viimeistään kuukauden kuluessa muutosta hoivakotiin. Hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen osallistuu asukas itse, hänen läheisensä ja sairaanhoitaja /lähihoitaja. Asioita käydään läpi ja sovitaan hoitoneuvottelussa. Hoitoneuvottelussa on mahdollisuuksien mukaan myös fysioterapeutti, joka kartoittaa asukkaan toimintakykyä ja apuvälineiden tarvetta. Asukas ja hänen läheisensä saavat vaikuttaa hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöön.

Attendo Männistön sydämessä on käytössä ennakoiva hoitosuunnitelma.

Päivittäiskirjauksissa huomioidaan asukkaiden toimintakykyä päivittäisissä toiminnoissa, joita ovat mm. asukkaan oma osallistuminen ruokailussa, peseytymisessä, liikkumisessa ja vessatoiminnoissa. Päivittäin seurataan myös asukkaan mielialaa, käyttäytymistä ja yleisvointia sekä kirjataan tarvittaessa muutoksista. Muutoksista tiedotetaan muuta henkilökuntaa ja läheisiä, sekä moniammatillisessa työyhteisössä mietitään ratkaisuja negatiivisten muutosten ehkäisemiseksi ja parantamiseksi.

Omahoitajuuteen kuuluu yhteistyössä läheisten ja muiden hoitavien tahojen kanssa huolehtia kaikista asukkaiden tarpeista (vaatteet, apuvälineet, hygieniatms.), palveluista ja niiden saatavuudesta. Omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä läheisiin (vähintään kerran viikossa) ja huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman sekä elämänlaadun check-listan päivytyksestä 3 kuukauden välein. Omahoitaja toimii asiantuntijana asukkaansa asioissa sekä huolehtii viikoittaisista asukashetkestä asukkaan kanssa.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat AddSystems ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Päiväohjelma on nähtävillä päivittäisessä Hilikka kalenterissa, joka on tulostettuna jokaiseen ryhmäkotiin nähtäville. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa hoitajien toimesta. Erillistä virikehoitajaa ei Männistön sydämessä ole. Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asukaspalaverissa 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 toteumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia ja RAI-arvioiden tuloksia sekä asukkaiden, läheisten ja muiden osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

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

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

## **Ravitsemus**

### **Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?**

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Männistön sydämen ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 10 h. Asukkaille tarjotaan tarvittaessa yöpalaa. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja heitä avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Attendo Männistön sydämen ruoka valmistetaan yksikön omassa keittiössä (poikkeuksena aamupuuro, jonka valmistaa yöhoitaja).

Keittiövastaava Aleksandra Agapova puh. 044 4940 418.

Ruokailuajat (yksilöllistä joustoa on mm. aamu- ja iltapala-ajoissa):

Aamupala	klo 6–9
Lounas	klo 11–13
Päiväkahvit	klo 14–15
Päivällinen	klo 16–18
Iltapala	klo 19–22

Ruokahuoltoa ohjaa digitaalinen ateria- ja puhtauspalveluiden omavalvontasuunnitelma (Sensire), jota päivitetään tarpeen mukaan, vähintään kolmen kuukauden välein.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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. Asukkaat 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. Attendo kodissa otettiin käyttöön syyskuussa 2024 kaikille vajaaravitsemusriskissä oleville asukkaille proteiinipirtelöt.

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 asukkaillamme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

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

18.03.2024.

### **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.

Attendo Männistön sydän hyödyntää Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta. Tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa. Asukkailta otetaan paino kerran kuukaudessa ja lisäksi tarpeen mukaan. MNA toteutuu RAI-arvioinnin yhteydessä vähintään 2 x vuodessa

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

### **Hygieniakäytännöt**

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

Attendo kodin puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään kodin esihenkilön toimesta yhdessä siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita, joten henkilökunta ohjaa ja kannustaa asukkaita sekä läheisiä/vierailijoita hyvään käsihygieniaan. Uusia työntekijöitä ohjeistetaan asianmukaisesti. Hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tämä on myös kuvattuna asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Digitaalinen ateria- ja puhtauspalveluiden omavalvontasuunnitelma on luettavissa osoitteessa <https://cloud.sensire.com/login>. Terveysviranomaisen saa Sensiren asiakastuesta tunnukset, joilla pääsee kirjautumaan ohjelmaan ja tarkistamaan ateria- ja puhtauspalveluiden omavalvontasuunnitelman.

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty:** 27.03.2024

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 ei ole nimettyä hygieniasta vastaavaa. Jokainen huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa kodin vierailijoita hygieniakäytännöissä.

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

Kodin asukahuoneiden siivous on järjestetty oman siivoojan toimesta. Huoneiden siivous on kerran viikossa yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen huoneissa. Senioreiden huoneiden siivous on jokaiselle asukkaalle erikseen määritelty ostetun palvelupaketin mukaisesti.

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

Kodin yhteisten tilojen siivous on järjestetty oman siivoojan toimesta. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan viisi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä kodin henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnät.

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

Kodin pyykkihuolto tapahtuu omana toimintana välillisenä hoitotyönä. Pyykin pesee hoitoapulaiset ja tarvittaessa yöhoitajat.

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

Kotimme siivouksesta huolehtivat Attendon oma avustava henkilökunta. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Tarvittaessa käytämme Kuopiossa olevaa Itkonniemen pesulaa esim. isojen mattojen pesussa.

Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

### **Infektioiden torjunta**

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

Anne Kosunen, p. 044-717 5638 Puijonlaaksontie 2, 70211 Kuopio. Sposti: anne.kosunen@pshyvinvointialue.fi

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

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

Avainasemassa ovat:

- työntekijän henkilökohtainen hygienia
- siistit ja asianmukaiset työvaatteet
- tavanomaiset varotoimet
- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen

- tiedonkulun varmistaminen
- käsihygienia: käsien pesu ja desinfektio
- suojainten oikea käyttö
- suojakäsineiden käyttö
- aseptiset työtavat
- veritartunnan ehkäisy, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy
- yskimishygienia
- kosketusvarotoimet: tehostetaan tavanomaisia varotoimia
- pisaravarotoimet
- wc-hygienia

Kotiimme on sijoiteltu käytäville ja käsienpesupaikoille useita käsihuhdeannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla.

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

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

#### **Hammashoito:**

Kotimme suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Yhteistyökumppanina toimii Hymy Oy, josta asukas saa hammashoitopalveluja myös Männistön sydämeen.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäri Esa Jolkkonen. Lääkäri käy hoivakodissa kuukauden välein ja joka viikko on puhelinkierro. Lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse arkisin klo 8.00–15.30 välillä. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Muina aikoina iltaisin, öisin ja viikonloppuisin toiminta seuraavasti: Yhteyspisteen sairaanhoitaja konsultoitavissa 24/7, sairaanhoitajan jälkeen yhteys Ikäkeskuksen päivystävään lääkäriin arkisin 15.30–21 ja viikonloppuisin 8-21. KYS päivystys klo 21-09.

Kotisairaalan kanssa tehtävä yhteistyö on mutkatonta ja tarvittaessa saamme sieltä apua asukkaiden hoidollisiin haasteisiin.

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Päivystyksellisestä sairaanhoidosta vastaa oman alueen terveystieteiden keskus tai Kuopion yliopistollinen sairaala (KYS). Päivystyksellisen hoidon tarve arvioidaan henkilökunnan, yksikön lääkärin ja/tai KYS:in päivystyksen sairaanhoitajan/lääkärin kanssa yhteistyössä. Jos asukas menee terveystieteiden keskuksen päivystykseen, niin asukkaan tiedot näkyvät heidän potilastietojärjestelmässään. Asukkaan mennessä Kys:lle hoitaja tekee lähetteen ja laittaa lääkelistan mukaan. Päivystykseen asukkaat menevät omakustanteisesti ambulanssilla tai taksilla, tarpeen mukaan. Työohje löytyy Männistön sydämen toimintakansiosta.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Äkillisissä kuolemantapauksissa toimintaohjeet löytyvät Männistön sydämen omasta sähköisestä kansista. Ensimmäiseksi soimitaan omalle lääkärille, joka tulee toteamaan kuoleman. Jos kuolema sattuu su-to ilt- tai yöaikaan, odotetaan aamuun ja tavoitellaan yksikön omaa lääkäriä, muutoin pe-ilta-su ilmoitetaan päivystävän yksikön (KYS) lääkärille ja vainaja siirretään hautaustoimiston toimesta päivystykseen, lääkärin kuolleeksi toteamista varten. Kuolemasta informoidaan omaisia ja yksikön esihenkilöä seuraavana arki-aamuna.

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

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

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti: tukemalla omatoimisuutta, toimintakykyä ja huolehtimalla hyvästä perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, virikkeistä ja muista yksilöllisistä perustarpeista.

RR, lämpö, verensokeri ja verikokeita seurataan säännöllisesti. Asukkaiden lääkityksiä arvioidaan säännöllisesti lääkärin toimesta. Tämä toteutuu vähintään kerran vuodessa vuosikontrollin yhteydessä.

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

Sairaanhoitajat yhdessä lääkärin kanssa sekä koko Attendo Männistön sydämen henkilökunta.

## **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 laatuanalysejä. Laatuanalyseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Kodin THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitajat sekä lääkäri. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodissa. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa kodissa toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, sairaanhoitajilla, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Kodin lääkehoidosta vastaa lääkäri ja sairaanhoitaja. Kotimme lääkkeet tulevat annospussijakeluna yhteistyöapteekista. Annettaessa lääkkeet annosjakelupussista antaja tarkistaa lääkkeiden oikeellisuuden lääkelistaa apuna käyttäen. Sairaanhoitajan rooli lääkehoidossa on huolehtia hoitajien lääkelupien ajantasaisuudet, tehdä yhteistyötä lääkärin kanssa reseptien uusimista varten, järjestää vanhentuneiden ja hävikkiin menevien lääkkeiden palautus apteekkiin. Sairaanhoitaja myös päivittää asukaskohtaiset lääkehoitosuunnitelmat. Vuorossa oleva lääkevastaava hoitaja vastaa siitä, että kaikki asukkaat saavat päivän lääkkeet sekä huolehtii lääkelaastareiden vaihdosta. Hoitajat tekevät lääkemuutokset sairaanhoitajan ja lääkärin ohjeistuksen mukaan. Sairaanhoitajat päivittävät yhdessä lääkärin kanssa Attendo Männistön sydämen lääkehoitosuunnitelman.

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 07.03.2024. Löytyy N-asemalta ja lääkehuoneesta.

## **Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Sairaanhoitaja, tiimiesihenkilö Niina Soininen yhdessä yksikön johtaja Hannamari Leppälehden kanssa. Hoitava lääkäri on Esa Jolkkonen



## **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 on rajattu lääkevarasto, josta on aluehallintoviraston lupa, jonka Diarnro on V/24286/2022. Lupa rajatulle lääkeainevarastolle on myönnetty 02.09.2022.

PSHVA rutiinitarkastus rajatulle lääkeainevarastolle on suoritettu 23.08.2024.

Rajatulle lääkevarastolle on tehty oma lääkehoitosuunnitelma, jonka on hyväksynyt lääkäri Esa Jolkkonen 12.07.2024. Rajatulla lääkevarastolla on nimetty vastuuhenkilö, Attendo kodin johtaja Hannamari Leppälehti.

## **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.

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kodissamme on jokaiselle asukkaalle merkitty omahoitajat, jotka huolehtivat yhteistyöstä eri tahojen kanssa asukkaan asioihin liittyvissä asioissa. Omahoitajat tilaavat jalkahoidon ja kampaajan asukkaalle.

Kodissamme huomioidaan myös tietosuojaan liittyvät käytänteet. Työntekijät eivät puhu tai kirjoita asukkaiden asioista työpaikan ulkopuolella eivätkä sosiaalisessa mediassa.

Asukkaiden mitään tietoja ei anneta tai näytetä kenellekään. Jos asukkaan tietoja esim. omainen haluaa nähdä, täytyy omaisen tehdä kodin johtajalle, Hannamari Leppälehdelle, asiasta kirjallinen pyyntö, joka laitetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueella eteenpäin. Hyvinvointialue tekee päätöksen asiasta.

Yhteistyötoimintaa kotimme tekee laboratorion, apuvälinelainaamon, taksien, kotihoidon, KYS:in poliklinikoiden ja hoitotarvikejakelun kanssa. Yhteydenpito tapahtuu puhelimitse, suojatulla sähköpostilla, tapaamisissa tai erikseen sovituin tavoin. Tarvittaessa asukkaan käydessä asioimassa tms. kodin ulkopuolella, lähtee mukaan hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

### 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.

Kodin henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kouluttajina olemme käyttäneet Ea-Technica Oy hybridipaloturvallisuuskoulutusta sekä Pohjois-Savon pelastuslaitoksen turvallisuuskoulutusta.

Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista tapahtuu asianmukainen dokumentointi. Kouluttajina on kodin omat nimetyt turvallisuusvastaavat.

Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Epäkohdista tiedotamme esihenkilöä, kiinteistöhuolto COORille ilmoitamme korjausta vaativista kohteista.

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

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	09.09.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	08.08.2024
<b>Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:</b>	12.09.2024
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	13.09.2024 Tästä odotetaan tarkastuskäynnin virallista muistioita.

## 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 riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

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

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

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

Hoitohenkilömitoitus ympärivuorokautisessa palvelusasumisessa 0,65 asiakas ja yhteisöllisessä asumisessa 0,33 asiakas. Paikkaluku 50 + 18.

Kodissa esihenkilönä toimii Hannamari Leppälehti, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK. Hoivakodin johtaja työskentelee 100 % hallinnon työtehtävissä ja tiimiesihenkilöt 75 % hallinnossa ja 25 % sairaanhoitajan työtehtävissä. Lisäksi Männistön sydämessä työskentelee lähihoitajia, hoiva-avustajia, oppisopimusopiskelijoita, hoitoapulaisia, siistijät, kokki ja oma fysioterapeutti. Henkilökuntamäärä vaihtelee asukasmäärän mukaan.

Välillisessä työssä kodissa on oma kokki, 2 siistijää ja 5 avustavaa työntekijää.

Lisäksi kodissa on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

Henkilökuntarakenne:

- 2 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 1 sairaanhoitajaa
- 31 vakituista lähihoitajaa

- 5 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti kaksi kertaa viikossa, yhteensä 16 h
- 7 oppisopimusopiskelijaa (lähihoitaja)
- keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia

Kodin hoitohenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välilliset työtehtävät. Avustavaa henkilökuntaa ei lasketa välittömän hoitotyön henkilöstömitoitukseen.

- 2 siistijää
- 5 hoitoapulaista
- kokki

Henkilökunnan määrä vuorokaudessa:

- Aamuvuoro 10–13
- Iltavuoro 9–11
- Sairaanhoidajat arkipäivä 2
- Fysioterapeutti tiistai ja torstai 1
- Keittiö arkipäivä 1
- Siivous arkipäivä 2
- Tukityö aamu 1
- Tukityö välivuoro 1
- Tukityö ilta 1
- Yövuorossa 3

Työaika ja sen jakautuminen välittömään / välilliseen työhön.

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
  - Tiimiesihenkilö ( hallinto 75% ja välitön hoitotyö 25%)
  - Sairaanhoidaja klo 7-14:40 (välitön hoitotyö)
  - Iltahoidajat klo 13–21 (välitön hoitotyö)
  - Aamuhoitajat klo 7–15 (välitön hoitotyö)
  - Yöhoitajat klo 20:45-07:15 (välitön hoitotyö)
  - Siistijä klo 7–14.40 (välillinen hoitotyö)
  - Hoitoapulainen klo 7–21(välillinen hoitotyö)
  - Kokki klo7-15 (välillinen hoitotyö)
- 
- Hoitajia neljä klo 7–14.15 (välitönhoitotyö)
  - Lääkevastuullinen hoitaja klo 7–14.30 (välitön hoitotyö)
  - Hoitoapulainen klo 9–18 (välillinen hoitotyö)
  - Hoitajia neljä klo 13.45–20.45 (välitönhoitotyö)
  - Lääkevastuullinen hoitaja klo 13.30–21 (välitönhoitotyö)
  - Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönhoitotyö)

### **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.

Kodin henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä omaan keikkaryhmään turvautuen. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Kodin omassa keikkaryhmässä on koulutettuja sijaisia noin 30 ja Attendo omassa 10 hoitajaa, jotka käyvät Männistön sydämessä. Ensisijaisesti pyrimme saamaan vuoroihin koulutettuja sijaisia, mutta keikkaryhmästä löytyy myös eri vaiheessa olevia alan opiskelijoita.

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin johtaja ja tiimiesihenkilö. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle kodin työntekijälle.

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

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

Kodillamme työskentelee riittävästi hallinnon henkilöstä, joille jokaiselle on jaettu heidän ammattitaitoaan vastaava työtehtävä. Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi on järjestetty siten, että 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 työvuorosuunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

Attendo Männistön sydämessä varmistamme, että ulkomaalaiset työntekijämme saavat tarvittavan tuen kielen oppimiseen ja mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan. Työntekijän kielitaitoa tuetaan WordDive-kielisovelluksen avulla, jolloin opiskelija pääsee opiskelemaan kieltä itsenäisesti, omien aikataulujensa mukaan. Arvion lisäkurssin tarpeellisuudesta tekee Attendo kodin johtaja.

Mikäli Männistön sydämessä kv-työntekijällä havaitaan mahdollisesti A2-tasoa heikompi kielitaito, tai kv-työntekijä on arka tai haluton kommunikoidaan suomeksi, teetetään hänellä valvottu 25-minuutin kielitesti. Silkkitien toteuttama testi mittaa sanastonhallintaa ja kuullun ymmärtämistä antaen suuntaa-antavan arvion työntekijän osaamisesta ja mahdollisista osaamispuutteista. Jos työntekijä suoriutuu heikosti suuntaa-antavassa kielitestissä ja tarvitsee laajempaa kielikoulutusta, ohjataan hänet Silkkitien toteuttamaan Suomi sujuvaksi -koulutukseen. Uusia Suomi sujuvaksi -ryhmiä aloitetaan kuukausittain, ja koulutuksen lähiopetus toteutetaan ryhmäetäopetuksena Teamsissa. Koulutukseen kuuluvat työaikana pidettävät lähiopetukset sekä niitä ennen ja jälkeen tehtävät harjoitukset. Suomi sujuvaksi -koulutus kestää 10 viikkoa.

Suomi sujuvaksi -koulutuksen tavoitteena on A2.1-tasoisien kielitaidon vahvistaminen, pääpaino on suullisessa kielitaidossa ja osaaminen varmistetaan koulutuksen päätteeksi testillä.

#### **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], työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellyttämme 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, lääkahoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista. Päätöskeskusteluun liittyvä tiedostopohja arkistoidaan esihenkilön toimesta Mepco HRM:n työsuhdedokumentteihin.

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

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

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

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

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

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

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





## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Attendo Männistön sydän toimii 2018 käyttöön otetussa rakennuksessa, joka sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien äärellä. Attendo kodilla on aidattu piha. Attendo kodin lähellä menee päätie keskustaan, vieressä on myös pieniä kävelyteitä ulkoiluja varten. Attendo kodin vieressä on Männistön kaupunginosan asukastupa, ruokakauppa, pankkiautomaatti, kukkakauppa, R-kioski, apteekki ja ravintoloita.

Attendo kodissa on neljä maanpäällistä kerrosta. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asunnot ovat kooltaan 20–39 m<sup>2</sup> ja jokaisessa asunnossa on oma invamitoitettu wc-suihkutila. 6 huoneista (38m<sup>2</sup>, 39m<sup>2</sup> ja 4 x 35m<sup>2</sup>) soveltuu pariskunnan asuttavaksi. Tiloista löytyy kotoiset oleskelu-/ruokailutilat sekä käynti viihtyisälle ulkoilualueelle. Attendo koti on varustettu hoitajakutsujärjestelmällä, johon on mahdollista liittää mm. liiketunnistimia ja muita edistyneitä valvontajärjestelmiä turvaamaan asukkaiden/asiakkaiden ja henkilökunnan avuntarve kaikkina vuorokauden aikoina. Huoneissa asukkaiden vaatteiden ja tavaroiden säilytystä varten on tilavat vaatekaapit. Asukkaana on mahdollista sisustaa huone omilla huonekaluilla.

Yhteisöllisen asumisen asunnot (14 kpl) sijaitsevat rakennuksen kerroksissa 3–4 ja ovat kooltaan 25,5–35,5 m<sup>2</sup>, joista neljä soveltuu pariskuntien asunnoiksi. Asukaspaikkoja palveluasumisessa on yhteensä 18. Jokaisessa asunnossa on makuualkovi, keittiö sekä invamitoitetut WC- ja suihkutilat, osasta asuntoja löytyy myös oma parveke. Tavaroiden ja vaatteiden säilytykseen asunnoissa on vaate- ja keittiökaapit. Asukkailla on käytössään yhteiset siistit oleskelutila 3. Kerroksessa. Ulkoilumahdollisuus on jokaisella asukkaalla vain hissimatkan päässä.

Männistön sydämessä on asukkaiden käytettävissä keittiön yhteydessä 62 m<sup>2</sup> monitoimi-/ruokalaita mm. asukkaiden juhlien järjestämiseen tai omaisten kanssa tapaamiseen. Tätä tilaa käytetään myös Attendon sisäisenä koulutuspaikkana. Tämän tilan käytöstä emme peri veloitusta. Alakerrassa asukkaiden käytössä on myös tilava saunatila, jota on mahdollisuus käyttää sovitusti.

Hoito- ja käyttötarvikkeita, henkilökunnan vaatteita ja siivousvälineistöä varten hoitokodin tiloista löytyy neljä varastoa ja tilava siivoustarvikehuone. 1.kerroksen ryhmäkodissa sijaitsee talon lääkehuone, jossa lääkkeet säilytetään asianmukaisesti lukituissa kaapeissa.

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

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

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

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

Attendolla on kiinteistötiimi, johon kuuluvat neljä kiinteistöpäällikköä sekä ylläpidon esihenkilö. Kiinteistötiimin tehtävänä on vastata, että kiinteistöjä hoidetaan hyvän kiinteistötavan mukaisesti: mm. kohteiden PTS-suunnitelmat sekä avustaminen mahdollisissa ongelmatilanteissa. Lisäksi kiinteistönomistajat suorittava vuosiauditoiteja ja heidän vastuulleen kuuluvia korjauksia 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 palovaroitinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto, liiketunnistimet sekä tallentava kulunvalvontakamera lääkehuoneessa. Tallentavasta kamerasta on tehty rekisteriseloste. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumerot kaikkiin ryhmäkoteihin kotiin vierailulle tulevia varten.

Attendo Männistön sydämessä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä, jossa asukkaalla on hälytinranneke. Asukkaan hälytykset tulevat hoitajien matkapuhelimiin. Ryhmäkotipuhelimia on yhteensä kuusi kappaletta. Lisäksi joka ryhmäkodin lääkevastuuhoitajalla on hoitajahälytysturvanappi, jolla saa hoitajatukea kutsuttua paikalle.

### **Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta 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 avuntarpeesta tulee hoitajan puhelimeen. Hoitajilla on puhelimet mukana kaikissa vuoroissa. Ryhmäkotipuhelimia on yhteensä kuusi kappaletta. Lisäksi joka ryhmäkodin lääkevastuuhoitajalla on hoitajahälytysturvanappi, jolla saa hoitajatukea kutsuttua paikalle.

Turva-laitteiden toimivuutta seurataan henkilökunnan toimesta päivittäin ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa 9Solutions, joka on Suomen johtava paikantavien turva- ja viestintäjärjestelmien sekä älykkäiden hoivaratkaisujen toimittaja.

24/7 Asiakastuki: +358 20 752 9055

Puhelinvaihe: +358 20 752 9050

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat tiimiesihenkilö Niina Soininen puh.nro. 044 494 0417 ja yksikön johtaja Hannamari Leppälehti puh.nro. 044 494 0497

Attendo Männistön sydämen koko henkilökunta on myös velvoitettu varmistamaan turvalaitteiden toimivuus.

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

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

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

Terveystarvituksen ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinällisistä 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 lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

”Laiteturvallisuus Attendolla”-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy Männistön sydämen sähköisestä toimintaohjekansiosta.

Männistön sydämessä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omaohjaaja /fysioterapeutti/SH huolehtii ja kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä Pohjois-Savon hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kodin työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu kodin laitehuollosta on laitevastaavalla.

Kodissa huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AddSystems-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään kodissa henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveystarvituksen laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>. Attendo Männistön sydämessä starttasi laitepassikoulutukset vuonna 2023.

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

Vaaratilanteet raportoimme AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsittelemme kodillamme henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet /kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitamme myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 33 §) [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](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**

Niina Soininen niina.soininen@attendo.fi puh. 044 4940417

## **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Attendon hankintapalvelut, lakipalvelut ja tietohallinto tekevät yhteistyötä uusien järjestelmien hankintaprosessissa. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden täytyminen varmistetaan sopimusteknisesti sekä järjestelmien ominaisuuksien kartoituksella. Attendon IT-ympäristöön on ainoastaan tietohallinnolla oikeudet asentaa tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuus varmistetaan sopimusteknisesti ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet varmistetaan työntekijöiden jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksilla. Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamien valvonnassa käytetään ulkopuolista CSOC palveluntarjoajaa, joka toimii tiiviissä yhteistyössä Attendon tietoturvtiimin kanssa. Tietoturvtiimi vastaa poikkeaminen ilmoittamisesta viranomaisille tarvittaessa. Varautumissuunnitelman avulla varaudutaan teknologian vikatilanteisiin.



# 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.

Valo-järjestelmässä on ohjeet kirjaamiseen ja salassapitoon liittyen. Työntekijät ovat suorittaneet turvalliseen tietojen käsittelyyn liittyvän kurssin GDPR vuosittain.

Kodillamme on käytössä Pegasos/OMNi ja Hilkka asiakastietojärjestelmät. Hilkkaan kirjataan kaikki laatu-järjestelmään nousevat asiat ja itsemaksavien asukkaiden päivittäiskirjaaminen kokonaisuudessaan. PSHVA sijoittamat asukkaat kirjataan Pegasokseen.

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 asiakastietojärjestelmiin 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. Attendo kodin työntekijät ovat käyneet laadukas kirjaamiskoulutus kokonaisuuden syksyllä 2024.

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

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

Kotimme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä Kallaveden sisääntuloaulassa. Attendo kodin johtaja valvoo tietosuojaan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.09.2024

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

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

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

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

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

#### 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 kaippaa harjoittelua ja toisin tekemistä. Kotimme kehittämiskohteet löytyvät alla olevasta taulukosta:

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Omahoitajatiimit toimivat. Ulkoilut toteutuvat. Hoitosuunnitelmat ja RAI ovat ajantasaiset.	Aktiiviset, osallistavat läheiset.	Tyhy toiminnan aktivointi.  Autonomisen työvuorosuunnittelun kehittäminen
TOIMENPITEET	Valvotaan sisäisesti ja tarvittaessa tuetaan tekemistä.	Avoin vuorovaikutus henkilökunnan kanssa.  Säännölliset yhteydenotot.	Keskustelevan työyhteisön pohjan luonti.  Koulutus työvuorosuunnitteluun.
AIKATAULU	Koko vuosi 2024	Koko vuosi 2024	Koko vuosi 2024
VASTUUTUS	Koko hoitohenkilöstö + johtaja	Koko henkilöstö	Koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI	Edelleen työstämistä edm. alueilla.	Parannettu läheisten huomioimista.	Henkilöstön tyytyväisyys parantunut ja esim. sairauspoissaolot pienentyneet huomattavasti.
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)			

## 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):

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	Sähköisten ovimekanismien pettäminen	Asukas ulkoiluiden epätasainen jakautuminen	Tiedon kulun puuttuminen
<b>T</b>			2
<b>S</b>		3	
<b>R</b>	3		
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	Huolletaan ovia Certegon kanssa säännöllisesti.	Seurataan laadullista työskentelyä	Huolellisuutta ja vastuuttamista hyvään raportointiin
<b>Aikataulu</b>	Jatkuva	Jatkuva	Jatkuva
<b>Vastuuhenkilö</b>	Johtaja	Johtaja ja koko tiimi	Johtaja ja koko tiimi
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	Ovipumppujen toiminnassa poikkeavaa.	Ulkoiluihin kiinnitetty huomiota. Tasapuolisuutta yhä kaivataan ulkoiluiden suhteen.	Raporttihakkeet, tiimipalaverit ja henkilöstöpalaverit toteutuvat säännöllisesti.
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

<b>Vaaratilanteen kuvaus</b>	Vaaratilanteen kuvaus Tapaturmat	Ergonomia	Kemialliset/ biologiset vaaratekijät
------------------------------	-------------------------------------	-----------	---



<b>T</b>	3	3	3
<b>S</b>	5	3	3
<b>R</b>			
<b>Toimenpide ja kustannusarvio</b>	Kaikissa toiminnoissa pyritään ehkäisemään tapaturmia. Liukkauden estäminen, siisteys, huolellisuus ja oikeat työjalkineet	Nostoissa käytetään mahdollisuuksien mukaan nosturia, kiinnitetään muutenkin huomiota työasentoihin mm. nostetaan sänky oikealle korkeudelle jne. Hyödynnetään työergonomia koulutuksessa Attendon terapiapalveluiden tietotaitoa.	Kemialliset vaaratekijät: Käytetään suojalaseja silloin, kun käsitellään pesuaineita. Käyttö turvallisuustiedoitteet päivitetään. Biologiset: hyvä käsihygienia ja tarvittaessa muu suojaus, kun työskennellään sairastuneen asiakkaan kanssa.
<b>Aikataulu</b>	Jatkuva	Jatkuva	Jatkuva
<b>Vastuuhenkilö</b>	Yksikön johtaja	Yksikön johtaja	Yksikön johtaja
<b>VÄLIARVIOINTI</b>	Ei poikkeavaa.	Fysioterapian ergonomiakoulutusta ja laitepassi suoritteita tehdään aktiivisesti.	Ei poikkeavaa.
<b>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</b>			

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-	Q2-
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	100
<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	38
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset)</b> (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Painotetaan Rai arvion oikeaoppista tekemistä, tähän lisäkoulutusta joulukuussa 2024 tulossa.	
<b>Sisäinen auditointi</b>		27.6.2024	
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %		Kaikki kunnossa 95% Kehityskohde 5% Poikkeama 1%	
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>	2	Tarkkuutta lääkehoidon toteuttamiseen. Työrauha lääkkeen tarkistamis- ja antovaiheessa.	
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	95%	Toteuttamissuunnitelmat ovat ajantasalla.	

	Tavoitetaso	Q3-	Q4-
<b>Asiakastyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	

<b>Läheistyytyväisyys NPS</b> (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma- valvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikä-ihmiset)</b> (1-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
<b>Sisäinen auditointi</b>			
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, % - Vakava poikkeama, %			
<b>Lääkepoikkeamat, kpl</b>			
<b>Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus</b>	95%		

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

**Paikka ja päiväys**

Kuopiossa 30.10.2024

**Allekirjoitus**

Hannamari Leppälehti