



## 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 Orimattila Oy

**Y-tunnus** 0822228-1

**Hyvinvointialue** Päijät-Hämeen hyvinvointialue

**Kunnan/kuntayhtymän nimi** Lahti

## Attendo-koti

**Nimi** Vallesmanni

**Katuosoite** Vallesmaanninkatu 3

**Postinumero** 15300

**Postitoimipaikka** Lahti

**Esihenkilö** Sari Liukkonen

**Puhelin** 044-3336593

**Sähköposti** sari.liukkonen@attendo.fi

## Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  
Yksityinen ympärivuorokautinen palveluasuminen

**AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset**  
13.10.2023

## Ilmoituksenvarainen toiminta

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

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### Ostopalvelujen tuottajat

Asiakaskutsujärjestelmä: Viria Security Oy

Asukkaiden lääkkeiden toimittaja: Helmi apteekki

Asukkaiden lääkäripalvelut: Pihlajalinna

Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Fysioterapiapalvelut: Attendon terapiapalvelut

Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteiden toimittaja: Pamark

Kiinteistöhuolto: Hämeen huoltoteam Oy

Kulunvalvonta: Certego Oy

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja, Salpakierto

Henkilöstön työterveyshuolto: Terveystalo Oy

Kiinteistön sähkön saanti: Lahti-Energia Oy  
Vartiointipalvelut: Securitas Oy  
Kiinteistön vesihuolto: LahtiAqua Oy  
Palo- ja turvallisuustekniset laitteet: Palontorjuntaväline Markku Kauriala Oy  
Vuokramatot: Lindström Oy

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

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

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

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

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)**

Sari Liukkonen, sari.liukkonen@attendo.fi, puh: 044 333 65 93

### **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 kuukausipalavereissa. Omaavontasuunnitelmat säilytetään 7 vuotta.

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

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

Vallesmannin ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme ilmoitustaululla.

**Laadittu pvm.** 20.09.2024

**Tarkistettu pvm.** 1.11.2024



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



Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

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

Hoivakoti Vallesmannissa on 30 paikkaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista. Kevyemmän palveluntarpeen asukkaat (= entinen palveluasuminen) asukkaat saavat asua nykyisissä asunnoissaan palveluntarpeensa mukaisesti. Olemme lämminhenkinen hoivakoti ikäihmisille. Yksilöllinen ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen toteutuu kunkin asiakkaan kanssa tehdyllä palvelu- ja hoitosuunnitelmalla, jossa otetaan huomioon asiakkaan omannäköisen elämän tarpeet sekä toiveet hoivassa ja huolenpidossa päivittäin. Kevyemmän palveluntarpeen asukkaita asuu yhdessä ryhmäkodissa, elämme yhteisöllistä elämää samoissa tiloissa tehostetun palveluasumisen kanssa.

Kuntouttava työote toimii toiminnan punaisena lankana kaikessa toiminnassa ja mottomme on ”liikunta on lääke”; vuoteesta nousee avustettuna joka päivä, aina kuitenkin jokaisen asukkaan kunto huomioiden. Liikkumista avustetaan omien apuvälineiden kanssa sekä liikkumisen harjoittelua tehdään hoitajien tai fysioterapeutin ohjauksessa pienissä liikuntaryhmissä tai yksitellen asukkaan kanssa hoivakodin sisätiloissa tai sisäpihalla. Ulkoilu on helppoa hoivakodin sisäpihalla avustettuna tai voinnin salliessa itsenäisesti. Sisäpihalla voi harrastaa myös kasvien ja kukkien hoitoa kesäisin.

Asukkaiden toiveiden mukaisesti järjestellään yhteistoimintaa; suosittuja ovat bingon pelaaminen, leivonta, konsertit ja tanssit. Yhteistoimintaa on viereisen päiväkotin Pilkkeen lasten kanssa, lapset käyvät viikoittain vierailulla Vallesmannissa. Lisäksi päiväkoti järjestää ulkotapahtumia. Vietämme paljon aikaa yhteisessä olohuoneessa, hoitajien läsnäolo luo rauhaa ja turvallisuutta asukkaille.

Yhteistyö läheisten kanssa on meillä tärkeää ja asukkaat avustetaan olemaan yhteydessä läheisiinsä whatsapp puheluin ja läheiset saavat vieraila asukkaidensa asunnoissa silloin kun haluavat. Hoitajat ovat lisäksi yhteydessä läheisiin yhdessä sovitun aikataulun mukaisesti.

**Arvot ja toimintaperiaatteet.**



### **Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

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

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

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

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

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

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilöstön kanssa säännöllisesti vuosittain ja siten ne konkreettisesti ohjaavat arjen toimintoja Vallesmannissa. Yksikössämme toimii nimetty asiakaskokemuksen valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Asko - valmentaja pitää kvartaaleittain esimiehen kanssa arvokeskustelun Vallesmannin henkilöstön kanssa niin, että kaikki osallistuvat keskusteluun. Keskustelussa arvioidaan arvojen toteutumista Vallesmannissa kuluneen 3 kuukauden ajalta ja arvioinnin pohjalta tehdään korjausta/parantamista arvojen toteutumiseen jatkossa.

Työtämme ohjaavat laatutavoitteet:



### Mielekästä arkea



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

### Todennettua hyvinvointia



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

### Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



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

### Jatkuvaa kehittymistä



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

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

#### Laatutavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

#### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotimme koko työyhteisö osallistuu kotikohtaisten toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotikohtaisia toiminnan riskejä arvioimme 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: 24.02.2024**

**Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 27.08.2024**

## Ilmoitusvelvollisuus

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

Miten toimin ja miten teen epäkohtailmoituksen?

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

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

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

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

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

### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

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

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

- Poikkeamalle pohditaan juurisyitä (mikä aiheutti poikkeaman, mitkä ovat poikkeaman syntymiseen vaikuttaneet tekijät) ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään millaisiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään
- Poikkeamien käsitteleminen ja tehdyt toimenpiteet kirjaamme kotimme 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?**

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

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Vallesmannissa asukkaidemme hyvinvointia seurataan RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadusta kertovilla RAI- mittareilla. Tuloksia käsitellään kodeissa kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahaohitajat huomioivat kehittämiskohteet asukastasolla asukaskohtaisissa suunnitelmissa. Vallesmannissa RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuu rooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaavat ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa.

Vallesmannissa RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Kotimme Asukkaista 95% asukkaista on osallistuneet RAI-arviointiin.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue seuraa RAI laatu ja vaikuttavuusmittariston kautta asukkaiden aktiivisuutta, elämän laatua sekä hoidon ja hoivan laatua. Lisäksi hyvinvointialueella voi olla omia painopistealueita, joita seurataan esimerkiksi valvontakäynneillä. Painopistealueet on annettu ennakkoon hoivakodeille tiedoksi.

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.

Vallesmannissa kuntoutussuunnitelma sisältyy palvelu- ja hoitosuunnitelmaan ja fysioterapeutti on sen tekemisessä mukana. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Vallesmannin henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

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

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

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

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

Vallesmannissa asukkaan alkuvaiheen sopeutumista seuraavat erityisesti sairaanhoitajat yhdessä hoitajien kanssa. Lisäksi keskustellaan asukkaan omaisten/läheisten kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista.

Ensimmäisen palvelu- ja hoitosuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa.

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI arvioinnit asiakkaille puolivuositain. Seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäiskirjaamisessa huomioidaan hoitotyön rakenteinen kirjaaminen ja hoitotyön osa-alueittain kirjataan asukkaan voinnista, varsinkin muuttuneesta voinnista.

Vallesmannin hoitajien tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle.

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

### **Asiakkaan kohtelu**

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

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen**

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Vallesmannissa asukkaan itsemääräämisoikeutta edistetään voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään asukkaan kanssa yhdessä, jolloin hänen itsemääräämisoikeuttaan varmistetaan ja eri hoitotyön osa-alueilta saadaan tietää hänen toiveensa hoitoonsa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa arvioidaan aina yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei kykene ilmaisemaan toiveitaan/mieltymyksiään, selvitetään ne omaiselta/läheiseltä. Jos asukkaan hyvä hoito ja toiveet hoitoon ovat ristiriidassa keskenään, hoitajan velvollisuus on toimia eettisesti hyvän hoitokäytännön mukaisesti aina asukkaan etua ajatellen ja saada konsensus asukkaan ja omaisten/läheisten kanssa asiassa.

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

Vallesmannissa 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

#### **- 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 (esim. lonkkahousujen käyttö).

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin.

#### **- Syöminen ja juominen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioidaan asukkaan elämäntilanne, vireys, perinteet ja asenne. Lisäksi seuraamme syödyn ruuan ja juoman määrää.

#### **- Sosiaalisuus:**

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

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

Kirjaamme, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-paha, hengellisyys, mahdolliset huolta/pelkoa aiheuttavat asiat

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet ulkoilun ja sosiokulttuurisen toiminnan suhteen

#### **- Nukkuminen:**

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuvaamme asukkaan oman vuorokausirytmien, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä.

#### **- Lääkehoito:**

Vallesmannissa asukkaat ovat vaikeasti tai keskivaikeasti muistisairaita. Hoitajamme huolehtivat asukaidemme lääkehoidosta yhdessä sairaanhoitajien ja hoitavan lääkärin kanssa. Lääkeluovalliset hoitajat huolehtivat kokonaisvaltaisesti asukkaiden lääkehoidosta kaikkina vuorokauden aikoina.

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

Kirjaamme asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen

#### **- Kuolema:**

Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet. Esim. mitä asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa

### **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.

Vallesmannissa sairaanhoitajat vastaavat tilanteista, joissa mietitään rajoitteiden käyttöä. Pohdinta on aina moniammatillista ja Attendon toimintaohjeiden mukaista. Päätöksissä huomioidaan myös tilaajan ohjeistukset.

**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:**

Vallesmannissa rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoittamisen toimia voivat olla esim. sänkyyn nostettavat laidat tai lantio/haaratuki pyörätuolissa. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri määräaikaiseksi kestämään 3 kk ajan ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään erityistä huomioita kohtaan sekä lääkärin lehdelle

**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?**



Vallesmannissa jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistämme. Asukkaillamme ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti palautetta suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asukaspalaverissa tai läheistenilloissa. Palautteen voi myös antaa kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. 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 läheistenilloissa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa. Vallesmannissa asukkaan osallisuus laadun ja omavalvonnan kehittämisessä näkyy yhteisöllisenä toimintana, sekä yhteistyönä omaisten kanssa. Arjessa tapahtuva kohtaaminen omaisten ja läheisten kanssa on ensiarvoisen tärkeää, näissä tilanteissa saamme toivomaamme palautetta. Palautteiden kautta voimme kehittää omavalvontasuunnitelmaamme. Omaisten /läheisten kanssa pyritään pitämään säännöllisesti yhteyttä ja sopimaan yhteisistä tapaamisista asukkaan asioissa. Yhteydenpidosta on kirjaus asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa, (miten läheinen haluaa yhteydenpidon käytännössä). Epäkohtien ilmetessä kannustetaan olemaan heti yhteydessä Vallesmannin esimieheen, näin epäkohtaan voidaan reaaliaikaisesti tarttua ja korjaustoimet voidaan nopeasti toteuttaa.

**Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 52, 23 vastaajaa

**Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä:** 23, 13 vastaajaa

### **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:**

Merja-Liisa Kaaronen merja-liisa.kaaronen@pajjatha.fi

##### **Attendo kodin esihenkilö:**

Sari Liukkonen sari.liukkonen@attendo.fi 044-333 65 93

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

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoitat numerosta: 03 819 2504.

Puhelinpalveluajat ovat.

- maanantai ja tiistai klo 9–12
- keskiviikko klo 9–15
- torstai klo 9–12

Sosiaali- ja potilasasiamiehet tavoitat myös sähköpostitse:

asiavastaavat@pajjatha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä yhteisen olohuoneen yhteydessä olevalla ilmoitustaululla.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoitat numerosta:

03 819 2504.

Puhelinpalveluajat ovat.

- maanantai ja tiistai klo 9–12
- keskiviikko klo 9–15
- torstai klo 9–12

Sosiaali- ja potilasasiamiehet tavoitat myös sähköpostitse:

asiavastaavat@pajatha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä yhteisen olohuoneen yhteydessä olevalla ilmoitustaululla.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoitat numerosta:

03 819 2504.

Puhelinpalveluajat ovat.

- maanantai ja tiistai klo 9–12
- keskiviikko klo 9–15
- torstai klo 9–12

Sosiaali- ja potilasasiamiehet tavoitat myös sähköpostitse:

asiavastaavat@pajatha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä yhteisen olohuoneen yhteydessä olevalla ilmoitustaululla.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoitat numerosta:

03 819 2504.

Puhelinpalveluajat ovat.

- maanantai ja tiistai klo 9–12
- keskiviikko klo 9–15
- torstai klo 9–12

Sosiaali- ja potilasasiamiehet tavoitat myös sähköpostitse:

asiavastaavat@pajatha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä yhteisen olohuoneen yhteydessä olevalla ilmoitustaululla.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoitat numerosta:

03 819 2504.

Puhelinpalveluajat ovat.

- maanantai ja tiistai klo 9–12
- keskiviikko klo 9–15
- torstai klo 9–12

Sosiaali- ja potilasasiamiehet tavoitat myös sähköpostitse:

asiavastaavat@pajatha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä yhteisen olohuoneen yhteydessä olevalla ilmoitustaululla.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoitat numerosta:

03 819 2504.

Puhelinpalveluajat ovat.

- maanantai ja tiistai klo 9–12
- keskiviikko klo 9–15
- torstai klo 9–12

Sosiaali- ja potilasasiamiehet tavoitat myös sähköpostitse:

asiavastaavat@pajatha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä yhteisen olohuoneen yhteydessä olevalla ilmoitustaululla.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoitat numerosta:

03 819 2504.

Puhelinpalveluajat ovat.

- maanantai ja tiistai klo 9–12
- keskiviikko klo 9–15

- torstai klo 9–12

Sosiaali- ja potilasasiamiehet tavoitat myös sähköpostitse:

asiavastaavat@paijatha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä yhteisen olohuoneen yhteydessä olevalla ilmoitustaululla.

Puh. 03 8192504, ma-ti klo 9-12, ke klo 9-15, to klo 9-12 tai asiavastaavat@paijatha.fi Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu: neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakasta oikeuksista, toimia muutenkin asikkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi, seurata asikkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle.

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.

Vallesmannissa kaikille asukkaille laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet sekä mieltymykset. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan omannäköiseen hyvään elämään Vallesmannissa. Suunnitelmat arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti puolivuositain RAI- arviointien jälkeen sekä aina asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Asukkaan jäljellä olevaa toimintakykyä pidetään yllä päivittäisten toimintojen yhteydessä hoitajan avustuksella, neuvonnalla ja tuella. Arjen taitojen ylläpitäminen on Vallesmannin kuntouttavan hoitotyön perusta. Kunkin asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti toteutetaan kuntouttavaa työtä yhdessä fysioterapeutin kanssa. Yhteistä toimintaa on päivittäin olohuoneessa hoitajien ja/tai ulkopuolisten toimijoiden toimesta. Asukkaita ohjataan ja avustetaan ulkoilemaan. Omalla turvallisella sisäpihalla voi ulkoilla omatoimisestikin.

Jokainen Vallesmannin asukas saa osakseen hoitajahetken viikoittain, hoitajahetkessä asukkaan kanssa tehdään kodinaskareita, keskustellaan/kuunnellaan tai ollaan yhteydessä asukkaan läheiseen. Hoitajahetken tarkoitus on edesauttaa merkityksellistä kohtaamista, jossa asukas on tilanteen keskiössä. Jokaisella ihmisellä on tarve tulla kohdatuksi, omana itsenään ainutkertaisena ihmisenä.

Omaisialäheisiä kannustetaan käymään vierailuilla asukkaansa luona. Sairaanhoidaja pitää kokonaisvaltaisesti huolta asukkaan terveydestä- ja sairaanhoidosta yhteistyössä lääkärin kanssa. Jalkahoitaja ja kampaaja käyvät säännöllisesti hoivakodissa ja asiakkaat voivat käyttää omakustanteisesti heidän palveluitansa.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot/hoitajahetki ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Tavoitteena on, että näiden osalta yksikön laatu näyttyy kiitettävänä kuukausittain.

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

Vallesmannissa asukkaan alkuvaiheen sopeutumista seuraavat erityisesti sairaanhoitajat yhdessä hoitajien kanssa. Lisäksi keskustellaan asukkaan omaisten/läheisten kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksista.

Ensimmäisen palvelu- ja hoitosuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa.

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI arvioinnit asukkaille puolivuositain. Seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäiskirjaamisessa huomioidaan hoitotyön rakenteinen kirjaaminen ja hoitotyön osa-alueittain kirjataan asukkaan voinnista, varsinkin muuttuneesta voinnista.

Vallesmannin hoitajien tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle.

## **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 yhteistyöverkoston 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?**

Vallesmannissa asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana palvelu- ja hoitosuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. RAI-arvioinnin yhteydessä tehdään MNA-ravitsemuksen arviointi, joka antaa tietoa mahdollisesta riskistä aliravitsemukseen. Tulosta hyödynnetään suunniteltaessa asukkaan ravitsemuksen toteuttamista. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ikäihmisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Ruokailuajat ovat: aamupala klo 8–10, lounas klo 11.30–12.30, välipala, kahvi klo 14, päivällinen klo 16–17 sekä iltapala klo 20–21. Välipaloja ruokailuajojen välissä sekä yöpalaa saa tarvittaessa. Tärkeää on, että asukkaan syödessä pieniä annoksia, hänelle järjestellään varsinaisten ruokailujen väleihin välipaloja.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään Vallesmannin henkilökunnan toimesta kerran vuodessa (2023 viimeksi) ja tarvittaessa. Työntekijöiden hygieniapassikopiot säilytetään esimiehen huoneessa. Vallesmanni siirtyi osaksi satelliittikeittiötä alkuvuonna 2023. Ruokat valmistetaan Wellamon keskuskeittiössä, josta ne toimitetaan Vallesmanniin. Hoitoapulaiset huolehtivat keittiön toiminnasta ja ruokien esille laitosta, sekä tarjoilusta yhdessä muun henkilökunnan kanssa.

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). Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

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

01.07.2024

### **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 ravitsemussuosituksen 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.

Vallesmannissa asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa /lääkärin ohjeen mukaan useammin. Mahdollisiin painon muutoksiin reagoidaan painon ottamisen yhteydessä. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen ei ole mahdollista. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan, sekä ruokaa rikastetaan mm. voilla ja proteiinijauheella. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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

## **Hygieniakäytännöt**

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

Vallesmannin puhtauspalvelukäsikirja ohjaa hygieniatason varmistamista ja kattaa ylläpitosiivoukseen sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. Henkilöstö on perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja hygieniakoulutusta järjestetään säännöllisesti

**Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 18.09.2024**

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 intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Vallesmannissa sukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen aamu- ja iltatoimissa. Asiakkaat käyvät koko suihkussa ja/tai saunassa pääsääntöisesti kerran viikossa heidän kanssaan sovittuna päivänä. Asiakkaita ohjataan/ tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Hygienian hoidon toteutusta seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen omassa asunnossaan tai yksikön yhteisessä sauna- ja pesutilassa. Vuodeliinavaatteet vaihdetaan joka 2. vko ja tarvittaessa. Asukkaiden liinavaatteet ovat yksikön yhteiset ja ne pestään yksikön liinavaatehuoltotilassa 70 asteen pesulämpötilassa. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä yksikköpalavereissa. Hygieniakäytäntöjen ohjeistukset /yhteistyö hygieniahoitajan kanssa toimitaan säännöllisesti osallistuen alueellisiin hygieniahoitajan pitämiin tilaisuuksiin ja hygieniahoitaja vierailee pyydettyäessä yksikössä.

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

Vallesmannissa toteutetaan viikkosiivouksen lukujärjestyksen mukaista ylläpitosiivousta. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa.

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

Vallesmannissa toteutetaan viikkosiivouksen lukujärjestyksen mukaista yleisten tilojen siivousta.

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

Vallesmannissa kaikki pyykki pestään omilla koneilla.

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

Vallesmannin siivouksesta huolehtivat Attendon omat avustavat työntekijät. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja liinavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Vallesmannin puhtauspalvelukäsikirja kattaa ylläpitosiivouksen sekä pyykkihuollon liittyvät ohjeistukset, aineet ja välineet. VALOssa on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon käytännön tehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

## **Infektioiden torjunta**

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

Gitte Huttu puh.044-7065964

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

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

Avainasemassa ovat:

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

Vallesmannissa on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille 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:**

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palvelut toteutuvat x 1 vuodessa kotikäynteinä asukkaiden luona, jolloin kunkin asukkaan suun hoitoon saadaan asiantuntijan ohjeistus. Ohjeistuksen

huomioi omahoitaja palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Tällöin myös hammaslääkärin tarpeet kartoitetaan. Suun terveydenhuollon hammaslääkäri tekee myös kotikäyntejä tarvittaessa, muuten asukas käy terveyskeskuksen hammaslääkärissä avustettuna. Asukas voi käyttää halutessaan myös omakustanteisesti yksityistä hammashuoltoa sekä erikoishammasteknikkoa.

#### **Kiireetön sairaanhoito:**

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Pihlajalinnan lääkäri. Lääkäri käy kerran kuukaudessa Vallesmannissa ja häneen saadaan ma – pe virka-aikana yhteys puhelimitse. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja lääketieteellisestä hoitamisesta tehden asukkaalle hoitosuunnitelman. Hoitohenkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidoissa. Kotisairaalan palveluja käytetään tarvittaessa, kuten saattohoidossa olevan asukkaan hoitamisen tukena tai asukkaan kotiutumistilanteissa sairaalasta. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen gerontologisen osaamiskeskuksen palvelua arki-iltaisain voidaan myös hyödyntää konsultoimalla. Alla pääpiirteet lääkäripalvelusta, jonka tuottaa Päijät-Hämeen hyvinvointialue yhteistyössä Pihlajalinnan kanssa:

Vastuulääkäri kiertää palveluasumisen yksiköissä n. 2 kertaa kuukaudessa

Vastuulääkäri pitää yksiköihin puhelinkierrot sovitusti niinä viikkoina, kun ei ole lähikierrolla

Vastuulääkärin päivittäinen tavoitettavuudesta lähetetään vastuulääkärin yhteydenotto-ohje yksiköille

Kun omaa vastuulääkärää ei tavoita ja asia ei voi odottaa seuraavaan päivään, yhteys takapäivystäjään.

Takapäivystys käytössä yksiköissä arkisin klo 8–16

Vastuulääkäri vastaa yksiköiden potilaiden lääketieteellisestä hoidosta

#### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Asukkaan kiireellisissä sairaanhoidon tarpeissa käytetään Akuutti24:n palvelua. Akuutti24:ään lähetettäessä yksikön sairaanhoitaja/lähihoitaja arvioi akuutin sairaanhoidon tarpeen yhdessä ensihoidon/oman lääkärin kanssa. Myös Akuutin 116 117 konsultaatiota voidaan käyttää akuuteissa tilanteissa. Hilikka-asiakasjärjestelmän sh-lähete, Päijät-Hämeen hyvinvointialueen oma lähete, lääkelista sekä hoitotahto lähetetään asukkaan mukana. Yksikössä laadittu asukkaan lähettäminen päivystykseen- työohje säilytetään hoitajien toimistossa.

Erikoissairanhoidon palvelussa hoivakoteja avustaa arkena myös Geriatrian keskus.

#### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Toimiminen kuolemantapauksissa- työohje ja se säilytetään hoitajien toimistossa.

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.

Vallesmannissa asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Pitkäaikaissairauksien hoidoissa on lääkärin tekemä hoitosuunnitelma, miten asukkaan vointia seurataan, kuten ohjeistus verenpaineen, verensokerin ja tarvittavien laboratorionäytteiden ottamisesta. Sairaanhoitajat huolehtivat mittaukset asukkaiden kalentereihin toteutumaan. Pitkäaikaissairauksien lääkityksen arviointia tehdään säännöllisesti hoitosuunnitelman mukaisesti lääkärin toimesta. Lääketieteellinen hoitosuunnitelma kirjataan lääkärin huomioihin sekä asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

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

Asukkaidemme terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajat:

Tiiminvetäjä sairaanhoitaja Krista Laurell (044-4942425) ja sairaanhoitaja Minna Juvakka (041-7313225), etunimi.sukunimi@attendo.fi

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

Attendolla on liiketoimintakohtaiset STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka on laadittu yhteistyössä Attendon lääkehoidon ohjausryhmän kanssa. Attendo-kodit laativat



työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liiketoimintakohtaisen lääkehoitosuunnitelman ohjeistusten pohjalta, erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Kotimme lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista kodillamme sekä määrittelee lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kodin lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnämme asukkaan RAI-arviointitiedosta saatavia lääkehoitoon liittyviä laatuanalyyssejä. Laatuanalyysseistä saatavaa tietoa voidaan hyödyntää sekä asukkaan lääkehoidon seurannassa että kotimme lääkehoitoon liittyvien ongelmien tunnistamisessa.

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

Vallesmannin lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä Parastapalvelua järjestelmässä sekä hoivakodin lääkehuoneessa

**Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty:** 29.12.2023

**Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:**

Sari Liukkonen hoivakodin johtaja sekä sairaanhoitajat Krista Laurell ja Minna Juvakka

### **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?**

Vallesmannissa ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Vallesmannissa yhteistyökumppaneinamme toimivat:

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelut, kuten asiakasohjaus Siiri, suun terveyden hoito, ensihoito, Akuutti24, tk-laboratorio, kotisairaala, PKS:n poliklinikat, Jalmarin yksiköt sekä kotihoitopalvelujen edustajat. Asukas antaa kirjallisen luvan yksikköön tullessaan tietojen antamisesta yhteistyökumppaneille. Asukkaan tietoja ei anneta ulkopuolisille ilman lupaa.

Taksipalveluina käytetään pääsääntöisesti Kelataksia tai asukkaan nimeämää taksia.

Vainajan kuljetukset hoitaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kilpailuttama yritys.

Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti myös muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa proaktiivisella yhteydenpidolla, 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.

Vallesmannin henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Vallesmannissa järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, lisäksi järjestämme myös esim. uhka- ja vaaratilannekoulutusta. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Henkilöstö

tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Työntekijät tiedottavat päkohdista esihenkilöä, kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Työsuojelupäällikkö Päivi Riutta päivi.riutta@attendo.fi 044-494 2500 ja työsuojeluvaltuutettu Tuija Karjalainen tuija.karjalainen@attendo.fi 041-7324960

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

## Table

<b>Pelastussuunnitelma on päivitetty:</b>	08.05.2024
<b>Poistumisharjoitus on tehty:</b>	07.03.2024
<b>Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty:</b>	13.09.2024
<b>Palotarkastus on toteutunut:</b>	18.06.2021

## Henkilöstö

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

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

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

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

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

Vallesmannissa:

- hoitohenkilömitoitus on 0,65 tt/asukas
- esihenkilö on Sari Liukkonen, joka on koulutukseltaan Perushoitaja/sosionomi AMK.
- Vallesmannissa on 30 asukaspaikkaa

Vallesmannin henkilöstö:

- 0,8 tiimivastaava sairaanhoitaja
- 1 sairaanhoitajaa
- 14 vakituista lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustajaa
- 1 fysioterapeutti
- 3 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa • keikkalaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä. Avustavaa henkilökuntaa ei pääsääntöisesti lasketa henkilöstömitoitukseen, paitsi jos hän osallistuu asukkaiden kanssa tehtävään työhön. Vallesmannissa hoitoapulaisten työajasta lasketaan 1h välittömään asukastyöhön, työ koostuu asukkaiden ruokailuissa avustamisesta.

- 1 siistijä
- 2 hoitoapulainen

Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Sairaanhoitaja ja tiiminvetäjä sairaanhoitaja klo 8–15.40 (välitönhoitotyö ja tiiminvetäjällä lisänä 1,5h

hallinnollisia tehtäviä)

- Hoitaja neljä, klo 7–14.40 (välitönohjoitus)
- Lääkevastaustoin hoitaja klo 7–15 (välitönohjoitus)
- Siistijä klo 8–15.40 (välillinen hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 9.30–18 (välillinen hoitotyö)
- Hoitaja neljä klo 13–20.45 (välitönohjoitus)
- Lääkevastaustoin hoitaja klo 13–21 (välitönohjoitus)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohjoitus)

- Hoitaja neljä klo 7–14.15 (välitönohjoitus)
- Lääkevastaustoin hoitaja klo 7–14.30 (välitönohjoitus)
- Hoitoapulainen klo 9–21 (välillinen hoitotyö)
- Hoitaja neljä klo 13.45–20.45 (välitönohjoitus)
- Lääkevastaustoin hoitaja klo 13.30–21 (välitönohjoitus)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.45–7.15 (välitönohjoitus)

### **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.

Vallesmannissa sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Vallesmannin henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta on tiiminvetäjän tehtävä, kuitenkin hänen poissa ollessa tehtävä kuuluu jokaiselle hoivakodin 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 työvuorosunnittelulla, tehtävien priorisoinnilla, työvuorovahvuuden säännöllisellä tarkastelulla ja arvioinnilla sekä vastuualueiden määrittelyllä. Kodin esihenkilön tukena ovat myös rekrytointikoordinaattoreiden hallinnoimat alueelliset osajapoolit (Attendo Omat), mistä esihenkilö saa tukea kodin resursointiin äkillisissä henkilöstöpuutteissa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

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

### **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 edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

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

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

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

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

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

Kotimme hoito- ja hoivahenkilöstö, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta kodillamme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, läikehoitoon 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.

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

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

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



## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Attendo Vallesmannissa 30 asuntoa, jotka sijoittuvat 10 asiakashuoneen käytävälle. Jokaisella käytävällä on oma pieni keittiö ja ryhmätila, jotka soveltuvat erilaisiin harrastuskäyttöihin. Jokaisella asiakkaalla on 20 m<sup>2</sup> asunto, jossa on tilava ja esteetön wc/kylpyhuone sekä sähkökäyttöinen sänky ja vaatekaapisto. Asiakkaat sisustavat pääosin itse läheistensä tukemana oman huoneistonsa. Kodin tiloissa on automaattinen palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä. Hoitajakutsun avulla saat yhteyden hoitajaan aina halutessasi.

Ryhmäkodin keskellä on helppokulkuinen ja kaikille yhteinen olohuone, joissa voi viettää aikaa hoitajien ja muiden asukkaiden kanssa. Olohuoneesta pääsee yhteiselle terassille ja aidatulle sisäpihalle. Piha-alueella järjestetään säiden salliessa runsaasti erilaista ajanvietettä ja tapahtumia. Saunomiseen on mahdollisuus yhteisellä saunaosastolla, jossa on huomioitu esteetön tiloihin pääsy.

Vallesmannissa on hyvät säilytystilat hoivan tarvikkeille, lisäksi on erilliset keittiö- sekä puhtauspalvelutilat. Liikkuminen hoivakodissa on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen.

Attendo Vallesmanni on varustettu hoitajakutsujärjestelmä 9solutionsilla, joka auttaa vastaamaan

asiakkaiden avuntarpeeseen ympärivuorokautisesti. Rannehälytintä painaen asiakas kutsuu hoitajan paikalle apua tarvitessaan. Järjestelmään voidaan liittää myös muita asiakasturvallisuutta tukevia toimintoja. Attendo Vallesmannissa on myös tarvittavat apuvälineet, mm. nostolaitteet, joiden avulla hoivatyötä toteutetaan mahdollisimman turvallisesti niin asiakkaiden kuin hoitohenkilökunnan osalta.

Asiakasvalinnassa tehdään yhteistyötä toimintansa 1.1.2023 aloittaneen Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa. Myös palveluseteliä käyttävät asiakkaat eri hyvinvointialueilta sekä täysin itsenäisesti maksavat asiakkaat voivat tulla asiakkaat Attendo Vallesmanniin. Hyvinvointialueen Attendo Vallesmanniin ohjaamat asiakkaat saavat hyvinvointialueelta kirjallisen päätöksen hoivakotipaikan saamisesta. Asiakasmaksut määräytyvät tuolloin myös hyvinvointialueen linjan sekä asiakasmaksulain mukaisesti.

Attendo Vallesmanni tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden (hyvinvointialue, asiakkaat, läheiset) ja yhteistyökumppaneiden (viranomaiset, tavarantoimittajat, oppilaitokset jne.) kanssa. Yhteistyö kunnan kanssa koskee niin yksittäisten asiakkaan hyvinvointia kuin hoivakodin toiminnan seuranta ja ohjaamista kokonaisuutena.

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

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

## **Teknologiset ratkaisut**

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

Vallesmannissa on käytössä 9Solutionsin hoitajakutsujärjestelmä. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus hälytysrannekkeeseen. Rannekkeesta lähtee kutsu hoitajille kännykkään. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista voidaan seurata. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Kaikki asukkaat, varsinkin muistisairaat eivät kykene soittamaan turvarannekettä ja nämä asukkaat henkilökunta tietää. Heidän luonaan käydään säännöllisesti ja autetaan päivittäisten toimintojen toteutuksessa ilman hälytyksiä. Yöhoitaja kiertää kaikkien asukkaiden luona kahden tunnin välein ja tarvittaessa asukkaan voinnin mukaan.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, pääovi on koodilukittu. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten.

Yksikön lääkehuoneessa on valvontakamera.

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

Vallesmannissa on käytössä 9Solutionsin hoitajakutsujärjestelmä. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus hälytysrannekkeeseen. Rannekkeesta lähtee kutsu hoitajille kännykkään. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista voidaan seurata. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Kaikki asukkaat, varsinkin muistisairaat eivät kykene soittamaan turvarannekettä ja nämä asukkaat henkilökunta tietää. Heidän luonaan käydään säännöllisesti ja autetaan päivittäisten toimintojen toteutuksessa ilman hälytyksiä. Yöhoitaja kiertää kaikkien asukkaiden luona kahden tunnin välein ja tarvittaessa asukkaan voinnin mukaan.

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

Asiakaskutsujärjestelmä:  
Jukka Nurminen /Tekninen projektipäällikkö/Viria Security Oy  
Niemenkatu 73, 15140 Lahti  
Puh. +358 44 790 2002  
viria.fi

Kulunvalvonta:  
Certego Oy Lahti  
Launeenkatu 70, 15610 Lahti  
Puh. 010700711, Päivystysnumero: 010700701  
lahti@certego.fi  
Web:http://www.certego.fi

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

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

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

Terveydenhuollon 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, joka säilytetään toimistossa.

Vallesmannissa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit ja hoivasängyt. Vallesmannin fysioterapeutti kartoittaa asukkaan apuvälinetarpeen yhteistyössä hoitajien kanssa. Fysioterapeutti on yhteydessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen apuvälinelainaamoon saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Vallesmannin työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta on esimiehellä.

Vallesmannissa huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

Lääkinällisistä laitteista vastaavat sairaanhoitajat (tiiminvetäjä sh. Krista Laurell 0444942425, sairaanhoitaja Minna Juvakka 0417313225) etunimi.sukunimi@attendo.fi

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

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



629/2010) [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta) Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

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

Fysioterapeutti Anni Kokko puh.041-7311717, anni.kokko@attendo.fi

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

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

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

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

Vallesmannin asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Kirjauksissa pyritään kuvaamaan asukkaan voimavara- ja hoivapalvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista huomioiden myös muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa.

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

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

Attendon tietosuojaperiaatteet on julkaistu intrassa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaselosteet löytyvät yrityksen verkkosivulta. Henkilötietojen käsittelytoimet on dokumentoitu tietosuoja-asetuksen vaatimalla tavalla yrityksen käytössä olevaan Draftit-järjestelmään. Rekisteröityjen oikeuksista tiedot löytyvät Attendon verkkosivulta, jossa on myös ohjeistus, miten rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietoturvasuuteen 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 työsopimukseen. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat. Kaikki vakituudessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat vuosittain Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-kurssin VALOssa. Kotimme esihenkilö seuraa suoritusten toteutumista kotitasolla. Aluejohto seuraa myös säännöllisesti Turvallinen tietojen käsittely (GDPR)-koulutusten suoritusten toteutumista omalla alueellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy  
Tietosuojavastaava  
PL750 (Itämerenkatu 9)  
00181 Helsinki  
[tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

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

**Kyllä**

**Ei**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

### Kehittämissuunnitelmat vuodelle 2024

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

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

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

	TAVOITE	TOIMEN- PITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVI- OINTI	LOPPUARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKAS-KOKEMUS	Omahoitaja-tehtävä kaikille tuttu. HOITAJA hetket 100% vastuu kaikilla työntekijöillä.	Hoitajahetket/omahoitajuus Vallesmannissa takaa asukkaalle merkityksellisiä kohtaamisia, sekä mahdollisuuden oman näköiseen elämään hoivakodissa.	Omahoitajuus /HOITAJA hetket toteutuvat kaikille asukkaille 2024 aikana	Johtaja ja tiiminvetäjä yhdessä henkilöstön kanssa.	17.9.24, hoitajahetkiä toteutetaan, päivittäiset kohtaamiset rauhoittavat asukkaita	Asukkaat tulevat kohdatuiksi ja he ovat rauhallisia. Osallisuus on kohentunut.
LÄHEIS-KOKEMUS	Sujuva omaisyhteistyö Vall esmanissa tuo perhekesk eisyyttä ja osallisuutta asukkaan elämään hoivakodissa.	Merkitykselliset kohtaamiset hoivakodin arjessa	Omaisyhteistyön kehittäminen on jokapäiväistä kohtaamista Vallesmannin arjessa. Jatkuvaa työtä, hoitajien oivallusta kaikkien kohtaamisten merkityksestä.	Kaikki työntekijät. Matatalan kynnyksen yhteydenpito ja kasvatusten tapahtuvaa kohtaaminen.	17.9.24, Olemme rohkeampia kaikissa kohtaamistilanteissa. Omaisilla tullut viesti on positiivista.	Läheiset kokevat tulleen kuulluiksi ja kohdatuiksi.

HENKILÖ-STÖKOKE-MUS JA TYÖ-HYVINVOINTI	Kaikki tietävät vastuunsa ja osaavat toimia pelisääntöjen mukaisesti. Työpaikka tynnetään hyvänä paikana tehdä työtä. Parempi kokemus perehdyksestä.	ME-hengen vahvistaminen. VALO kaikkien tietoisuuteen /perehdytys	Jatkuvaa työtä, koko vuosi. Työskennellään yhteisen hyvän nimissä koko vuosi, voimme itse vaikuttaa työilmapiiriin.	Jokainen työntekijä on perehdytyksessä proaktiivinen oppija. Vastuu on myös perehdyttämisessä. VALO materiaalit.	VALOssa tehtyjä suorituksia seurataan ja niitä on paljon.	Henkilöstö tyytyväisyys, työ koetaan nyt merkityksellisemmäksi
--	--	--	---	--	---	--

## 2. Turvallisuusriskit

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

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

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

Vaara-tilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuuhenkilö	VÄLI-ARVI- OINTI	LOPPU-ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Kaatumiset	3	3	3	Liittyy asukkaiden muistisairauksiin. Tunnistetaan kaatumisvaarassa olevat asukkaat	Jatkuvaa asukkaiden seurantaa.	Kaikki työntekijät	Olemme tunnustaneet tilanteita ja olemme käyneet jatkuvaa keskustelua omaisten /läheisten kanssa.	Kaikkia kaatumisia voimme ehkäistä. Asukkaan omannäköisen elämän mahdollistaminen. Vaatii jatkuvaa keskustelua omaisten

								ja läheisten kanssa.
Uhka- ja väkivaltatilanteet	3	3	3	Liittyy asukkaiden muistisairauksiin. Lisäksi tunnistettava myös ulkoisen uhan merkitys ja mahdollisuus.	Jatkuvaa opetuksellista ja ohjausta vaativaa. Myös lisäkoulutusta työntekijöille	Kaikki työntekijät	Koulutustalon ollut, tarvitaan kuitenkin jatkuvaa avointa keskustelua aiheesta, jotta tunnistamme tilanteet ajoissa.	Tunnistamme paremmin tilanteet ja huomioimme myös ulkopuolelta tulevan uhan mahdollisuuden.
Perehdytys	3	3	3	Työntekijät ohjataan VALON koulutuksiin	Uuden työntekijän kohdalla, sovitus aikataulun mukaisesti	Työntekijä, työtoverit, johtaja	VALO:n koulutuksia on suoritettu paremmin	VALO:n koulutusten suorituksia seurataan nyt paremmin.

T= Todennäköisyys, S= Seuraukset, R= Riskiluokka

#### Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	T	S	R	Toimenpide ja kustannusarvio	Aikataulu	Vastuhenkilö	VÄLIARVI- OINTI	LOPPU- ARVI- OINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
Uhka- ja väkivaltatilanteet	aiheuttaa vaaraa tai haittaa	Kohtalainen riski	3	Työntekijöiden jatkuva koulutus muistisairauksiin liittyen. Lisänä turvallisuus koulutukset.	Jatkuva koulutus	Esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa	Olemme tunnustaneet vaarallilnat e e t paremmin.	
Työn sisältö, organisointi ja toimitavat ja työyhteisö	aiheuttaa vaaraa tai haittaa	vähäinen riski	2	Psykososiaalista kuormitusta mitataan h	Menossa	Työterveys huolto ja esihenkilö	Psykososiaalista kuormitusta ei voi kokonaan poistaa. T	

sön sosiaalinen toimivuus				enkilökunnan kyselyllä			unnistamme kuormituksen kuitenkin paremmin.	
Hallintajärjestelmät ja toiminnot	Aiheuttaa vaaraa tai haittaa	Vähäinen riski	2	Perehdytys, avoin keskustelu ja henkilökunnan toimintavalmius	Jatkuvaa kehittämistä	Esihenkilö ja henkilökunta	Korostamme perehdytyksen merkitystä, sekä työn tekijän proaktiivista oppimista.	

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

	Tavoitetaso	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
<b>Asiakastytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	52	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)</b>	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	23	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	
<b>Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10)</b>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Vallesmannissa asukkaita osallistetaan aktiivisesti RAI-arviointeihin.	6,76	Tavoitteena yksilöllisempien tuokioiden järjestäminen sosiaalisesti eristäytyvien asukkaiden kanssa, asukashetkien säännöllinen toteutuminen, monipuolisesti erilaisten harrasteiden tarjoaminen, kysely asukkailta ja omaisilta asukkaalle yksilöllisesti mielekkäistä sosiaalisista virikkeistä, jotta osataan näitä asukkaalle tarjota.	
<b>Sisäinen auditointi</b>					
<b>Auditointihavainnot, kpl:</b> - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %					



- Vakava poikkeama, %					
Lääkepoikkeamat, kpl		Tieto saadaan AddSystemsistä: poikkeamien määrä: 2 kpl	Tieto saadaan AddSystemsistä, poikkeamien määrä: 4 kpl	Tieto saadaan AddSystemsistä: Poikkeamien määrä:12 kpl Työntekijöiden osaamisen varmistaminen on jatkuvaa opetuksellista ja ohjauksellista toimintaa hoivakodin arjessa.	
Palvelun toteutamis suunnitelmien ajantasaisuus	95%	Tieto saadaan AddSystemsistä, tavoitetaso täyttyy	Tieto saadaan AddSystemsistä, tavoitetaso täyttyy		

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.**

**Paikka ja päiväys**

Lahti 20.9.2024

**Allekirjoitus**

Sari Liukkonen