



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Attendo Oy

Y-tunnus 1755463-2

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Kunnan/kuntayhtymän nimi Heinola

Attendo-koti

Nimi Attendo Lähteenpuisto

Katuosoite Lähteenpuisto 1

Postinumero 181000

Postitoimipaikka Heinola

Esihenkilö Haaranen Mari

Puhelin 044 494 1000

Sähköposti mari.haaranen@attendo.fi

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

lääkkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, 41 asukaspaikkaa

AVI:n/Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset

30.3.2017, muutoslupa 4.12.2023

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

lääkkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, 41 asukaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

30.3.2017, muutoslupa 4.12.2023

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Pharmados Oy
- Apteekkipalvelut: Kouvolan Hansa-Apteekki
- Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Pamark Business Oy
- Pesulalaitteet: Electrolux Professional Oy
- Kodinkoneet: Metos oy
- Elintarvikkeet: Meira Nova Oy
- Ateriapalvelu: Vireko Oy, Heinola
- Hoitajakutsujärjestelmät: 9Solutions
- Kulunvalvonta: Abloy-entry, BLC-turva
- Apuvälineet: Berner Oy
- Laitehuollot ja -korjaukset: AlluMedical Oy
- Kiinteistöhuolto: Coor, Päijät-Hämeen huoltoteam
- Siivous : Nclean Päijät-Häme

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Attendon hankintapalveluiden vastuulla on koordinoita ja kehittää Attendon hankintoja keskitetysti. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja sopimusneuvotteluja. Yhtiötason keskitettyjen hankintojen osalta 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 palaveroin ostopalveluiden tuottajien kanssa, jolloin yhteistyötä voidaan kehittää edelleen sekä sovittuja vaatimuksia ja laatukriteerejä voidaan tarkentaa.

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omaavontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Hoivakodin Johtaja Mari Haaranen, mari.haaranen@attendo.fi, p. 044 494 1000
Lähteentie1, 18100 Heinola

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä kodin omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Kotimme ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotimme omilla nettisivuilla sekä kotimme aulassa. Omaavonnasta on sähköinen ja paperinen versio kodin viranomaiskansiossa.

Laadittu pvm. 1.11.2024

Tarkistettu pvm. 14.3.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.

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



Attendo
VO+

Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat lait:

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

Mikä on kodin/palvelun toiminta-ajatus?

Attendo Lähteenpuisto on 41-paikkainen hoivakoti, jossa tarjotaan ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Hoivakotiimme voi tulla Heinolasta ja sen lähiseudulta ostopalvelusopimuksena sekä itsenäisesti asumisensa maksavana asukkaana. Toiminnan lähtökohtana on tarjota asukkaillemme turvallista ja laadukasta hoivaa sekä yhteisöllistä ja aktiivista elämää. Meille on tärkeää asukkaan kokemus omannäköinen ja tavoitteellinen arki. Tätä tuemme kuntouttavan työotteen avulla sillä ajatuksella, että asukkaan elämä pysyy laadultaan ja sisällöltään mahdollisimman samansuuntaisena, kuin ennen meille muuttoa.

Olemme ulkoilu- ja puutarhateemakoti. Haluamme houkutella asukkaita ulkoaktiviteetteihin ja edistää siten heidän terveyttä, itsenäisyyttä ja elämänlaatua. Lähteenpuiston arkeen kuuluu toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa ja ulkoilua. Nautimme ulkoilmasta omassa puutarhassa hoivakodin sisäpihalla sekä lähiluonnossa retkeilypoluilla. Ulkoilu mahdollistetaan asukkaan mieltymysten mukaisesti yksilöllisesti tai yhdessä tehden. Puutarhateemakodin ideologian mukaisesti asukkaat saavat laittaa sormet multaun, nauttia kasveista ja kukista sekä voimaantua näiden puuhien parissa. Kodin oma fysioterapeutti auttaa ja ohjaa toimintakyvyn edistämiseksi, tukemiseksi ja apuvälinehankinnoissa sekä järjestää virkistävää tekemistä lihaskuntoa ylläpitävissä harjoituksissa ja kodin päivittäisissä askareissa.

Haluamme kodissamme mahdollistaa merkityksellistä tekemistä, joka tuo vaihtelua asukkaiden päiviin ja jäsentää vuorokauden kulkua. Asukkaita otetaan mukaan kodin tavallisiin arjen askareisiin, toimintakykyä tukevaan arkeen ja arjen iloista nauttimiseen. Vaikutukset ovat myönteiset sekä asukkaidemme fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin.

Haluamme huomioida asukaslähtöisyyttä myös hoivassa ja arjen toiminnoissa. Annamme asukkaan herätä omaan tahtiinsa, sekä asettua yöunille hänelle sopivaan aikaan. Aamulehdet saa lukea vaikka kukonlaulun aikaan ja elokuvaa katsella yöpaidassa iltayöhön. Seuraamme ja arvioimme kuitenkin vuorokausirytmien ja riittävän levon toteutumista. Arkitoimintoja ja rutiineja, kuten pukeutuminen ja peseytyminen toteutetaan meillä asukkaan tottumusten mukaisesti, mutta aina varmistaen riittävän hygieniataso. Sairaanhoidolliset

toimenpiteet sovitetaan asukkaan päivän kulkuun, samoin asioinnit kodin ulkopuolella. Ruokailu- ja kahvihetket rytmittävät päivää, mutta niissä pystymme joustamaan ja tarjoamaan muun muassa välipalaa asukkaan toiveiden mukaisesti. Merkkipäivät ja juhlat saa juhliä kodillamme osana asukasyhteisöä. Saunominen kuuluu myös merkityksellisenä monen asukkaan arkeen, joten Lähteenpuistossa on mahdollisuus jatkaa tätä arjen tuomaa mukavuutta ja vihtoa vaikka juhannussaunassa.

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.

Kotimme päämääränä on edistää vapautta ja oikeutta tehdä päätöksiä asukkaan toiveet ja toimintakyky huomioon ottaen ja toimia niiden mukaisesti hoivatyössä. Pidämme tärkeänä, että asukkaan hoitoon osallistuvilla on yhteinen käsitys hoidon tavoitteista ja päämääristä. Tavoitteenamme on, että sallivassa työyhteisössä työrytmi etenee autettavien asukkaiden mukaan.

Haluamme taata asukkaillemme, että he tulevat yksilöinä ja persoonina nähdyiksi ja kuulluiksi. Ihmissuhdetasolla korostuu vastavuoroisuus ja toisen kohtaaminen. Olemme ylpeitä hoivakodilla tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme asioita oikea aikaisesti, olemme sitoutuneita ja kiinnitämme huomiota laadukkaaseen tekemiseen. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja yhdessä. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja haluamme ylittää odotuksia. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä ja saadusta palautteesta.

Pyrimme saamaan asukkaamme tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme asukkaitamme auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista asukasta kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan. Keskustelemme päivittäin yhdessä asukkaiden voinnista, sekä siitä miten voisimme heidän elämäänsä kodissa edistää ja tukea. Kouluttaudumme ja jaamme ryhmänä tosillemme arvokasta tietoa, jotta jokainen työntekijä kokee voivansa vaikuttaa meidän asukkaiden hoitoon. Haluamme työskennellä tiiminä asukkaiden hyvinvoinnin eteen.

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.

Kodillamme toimii nimetyt ASKO-valmentajat, joiden ohjaamana olemme käyneet asiakaskokemuksen vahvistamiseen liittyviä keskusteluita kuukausittain. Näiden keskusteluiden kautta myös asukkaillamme on ollut mahdollisuus saada tietoa, vaikuttaa ja osallistua elämäänsä omassa kodissaan. Keskusteluiden aikana olemme käsitelleet yhteisiä teemoja, kuten mistä muodostuu hyvä kohtaaminen ihmisten kesken ja ketä varten tärkeää työtä teemme. Olemme keskustelleet, siitä mikä on kunkin vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, miksi palautteen antaminen ja saaminen on kuin lahja ja millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään yhteistyötä läheisten kanssa.

Kaiken keskiössä on se, että asukkaamme saavat elää omannäköistä ja mielekästä arkea meidän kodissamme. ASKO-keskusteluiden avulla on ollut tarkoitus vahvistaa työyhteisön keskustelukulttuuria. Uskomme kodillamme siihen, että mitä vahvempaa on työyhteisön kohtaamistaidot ja työilmapiiri on, sitä helpompi on toimia myös haastavammissa tilanteissa.

Työtämme ohjaavat laatuavoitteet:



Laadun mittaaminen koostuu laatuavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

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

Laatuavoitteiden periaatteet

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

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

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotimme koko työyhteisö osallistuu kotikohtaisten toiminnan riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kotikohtaisia toiminnan riskejä arvioimme poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioimme vuosittain toteutettavilla 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: 9.3.2025

Työturvallisuus- ja työterveysriskien arviointi tehty: 25.4.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

Toimitiloihin liittyvät riskit:

Tiedonkulkuun liittyvät riskit:

Laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Fyysiset vaarat:

Infektoriskit:

Ruokahygienia:

Kemialliset riskit:

Asukkaan yksityisyyden suoja:

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen sekä -oikeuteen osana omavalvonnan perehdytystä työsuhteen alussa sekä suunnitelman säännöllisten päivitysten yhteydessä. Ohje Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja työnantajan vastatoimikiellosta on kuvattu kodin omavalvontasuunnitelmassa. Ohje ja lomakepohja löytyvät myös 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 asukasturvallisuus vaarantuu, tee itse tai tehkää yhdessä epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon

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

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

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

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

Asukkaillamme tai heidän läheisillään on useita erilaisia tapoja ja kanavia tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit: kasvokkain keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, asukaskokouksissa ja läheisten tapahtumissa, verkkosivuillemme olevan palautelinkin (www.attendo.fi/annapalautetta) tai kotimme palautelaatikon kautta sekä vuosittain toteutettavien tyytyväisyyskyselyiden kautta. Asioita voidaan käydä läpi myös hoitoneuvotteluiden yhteydessä asukkaiden ja läheisten kanssa. Jos asukas kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Läheisiä ohjataan tuomaan asioita esille mahdollisimman matalalla kynnyksellä. Asukkaiden lisäksi meille on tärkeää selvittää, miten läheiset voivat tai mitä asioita heillä on mielen päällä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Onnistumme tavoitteissamme, sillä meitä yhdistävät niin toimintatavat kuin arvot. Keskitymme enemmän mahdollisuuksiin kuin rajoitteisiin. Kuuntelemme, kehumme, kiitämme, kannustamme ja korjaamme. Kannamme 100 % vastuuta, eli otamme opiksi ja muutamme toimintaamme. Välitämme siitä mitä teemme, vahvistamme omaa osaamistamme ja sitoudumme yhteiseen tehtävään.

Jokainen kotimme työntekijä, joka havaitsee/huomaa poikkeaman, on velvollinen tuomaan sen esille mahdollisimman pian. Päämääränämme on toimia eettisen lupauksemme noudattamalla tavalla: kun tulen tietoiseksi, tulen myös vastuulliseksi. Poikkeamalomake löytyy intrasta, Hilikka-asiakastietojärjestelmästä ja paperisena kodiltamme sekä sähköisenä yhteiseltä N-asemalta.

Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena kotimme toimintaan. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatuvalmentajamme tekee poikkeamista kuukausittaisen yhteenvedon asukastasolla, jonka kautta saadaan kattava kokonaiskäsitys työ- ja toimintamallien kehittämisestä ja ideoimisesta sekä seurannasta yksilöllisesti. Laatuvalmentaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality –ohjelmaan kuukausittain, jossa johtaja käy ne hyväksymässä.

Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiin tuomisen. 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. Poikkeamat käsitellään kuukausittain työyhteisöpalaverissa, josta tehdään aina muistio. Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoivalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattamalla. Vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen, käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle kuin se on tarpeen. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa kodin johtaja.

Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta (onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta) seuraamme kotimme kuukausittaisissa laatuvalavereissa. Vakavien poikkeamien selvitysten ja tutkinnan perusteella tarkennetaan toimintaohjeita ja annetaan suosituksia, jotta tapahtumasta voidaan oppia laajemmin. Poikkeamat käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan tarvittaville yhteistyötahoille vuosittain kotimme toimintakertomuksessa.

Kuvaus miten vakavat vaaratapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

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

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

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

Henkilökuntaa tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä kotimme työyhteisöpalaverissa, jotka dokumentoidaan. Jokainen työntekijä on velvollinen lukukuitaamaan muistion lukemisen. Keväällä 2025 otetaan käyttöön kodin oma intranet-sivusto, jonka avulla saamme jaettua ja vastaanotettua tietoa yksinkertaisesti ja nopeasti. Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa ja/tai jaetun erillisen tiedotteen kautta. Läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Hoitoneuvottelussa jokaisen asukkaan läheisen kanssa sovitaan yhteydenottotavat, jotka dokumentoidaan asukkaamme palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Asukaspalaverit pidetään vähintään kuukausittain ja läheistentapahtumat pidetään muutaman kerran vuodessa. Näistä tiedotetaan ja raportoidaan sovituksi. Muille yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Vastineet ja palautteet käydään lävitse ja niihin vastataan sovituksessa aikataulussa määräaikaan mennessä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitämme tarpeen mukaan ja sovituksi kvartaaleittain osa-alue kerrallaan.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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 palvelutarpeessa tai voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Asukkaan yksilöllinen suunnitelma pohjautuu asukaskohtaisiin RAI-arvioinnin tuloksiin. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tunnistessa asukkaan yksilölliset palvelun tarpeet, huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä mahdolliset hoidon/palvelun riskitekijät. Suunnitelmaan kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvioinnin tekemiseen ja vastuuhoitaja neuvottelee asukkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin ja suunnitelman sisältöön.

Tavoitteenamme on, että palvelun toteuttamissuunnitelma auttaa kaikkia asukkaan hoitoon osallistuvia ymmärtämään asukkaan kokonaistilanteen sekä hoivaan liittyvät tavoitteet samalla tavalla. Kodissamme haluamme toimia niin, että hoito vastaa asukkaan omia tarpeita ja toiveita sekä turvaa hyvän ja suunnitelmallisen hoidon jatkumisen. Kaikilla asukkaillamme on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua.

Asukasta haluamme on kohdeltavan loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan kodissamme mahdollisimman hyvin huomioon. Hoivatyössä korostuu asukkaiden persoonan sekä elämänhistorian tunteminen. Asukkaidemme hyvinvointia seurataan kodissamme RAI-tuloksilla aktiivisuuden, elämänlaadun sekä hoidon- ja hoivan laadun kertovilla mittareilla. Tuloksia käsitellään kodissamme kvartaaleittain huomioiden kehittämiskohteet ja toimenpiteet maan keskiarvoista poikkeaville tuloksille. Omahoitajat huomioivat kehittämiskohteet asukaskohtaisissa suunnitelmissa. RAI- mittareita hyödynnetään moniammatillisesti eri vastuurooleissa. Esim. kodin ravitsemusvastaava ja lääkehoitovastaavat hyödyntävät RAI-mittareita tarkastellessaan asukkaiden ravitsemus- ja/tai lääkehoitoa ja fysioterapeutti asukaskohtaista kuntoutusta arvioidessaan. RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan RAIsoftin laatumoduulin analyysillä.

RAI- tuloksien kirjauksesta RAI-arviointiin osallistumista seurataan laatu- ja vaikuttavuusmittaristolla kvartaaleittain. Asukkaamme tai heidän läheisensä saavat aina halutessaan olla mukana arvioinnin tekemisessä.

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

Kodillamme asukasasioita käsitellään työyhteisöpalaverissa viikoittain, jolloin henkilöstö kykenee nostamaan esille asukkaan hoitoon liittyviä toimintakyvyn/terveyden muutoksia. Lisäksi voidaan yhdessä miettiä työ- ja toimintamalleja tukemaan asukaslähtöistä hoivaa. Asukkaiden palvelutarpeen mukaiset päätökset on käyty henkilöstöpalaverissa läpi. Kotimme asukkaat ovat hoitajille tuttuja pidemmältä aikaväliltä, jolloin asukkaan toimintakyvyn sekä palvelutarpeeseen liittyvät muutokset voidaan tunnistaa päivittäisen arvioinnin ja havaintojen kautta.

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

Hoivan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa lähtökohtana ovat asukkaamme tarpeet, tavoitteet ja voimavarat. Suunnitelman yhtenä osana voi olla asukkaan laatima hoitotahto. Suunnitelmaan kirjataan asukkaidemme keskeiset terveydelliset seikat, niiden hoito ja hoidon tavoitteet sekä kuvataan asukkaan toimintakyky. Suunnitelmassa ennakoitaan ikääntymisen ja perussairauksien etenemisen mukanaan tuomia asioita, ja miten näissä tilanteissa asukas toivoo itseään hoidettavan. Suunnitelmaan kirjataan myös ne asiat, joista asukas itse tai läheiset huolehtivat. Tavoitteenamme on, että suunnitelma auttaa kaikkia asukkaan hoitoon osallistuvia ymmärtämään kokonaistilanteen ja toimimaan siten, että hoito vastaa asukkaan yksilöllisiä tarpeita ja toiveita. Pyrimme siihen, että hoitosuunnitelma turvaa hyvän ja suunnitelmallisen hoidon jatkumisen asukkaillemme. Mikäli asukkaan hoivan- ja palvelutarpeen todetaan muuttuneen niin, ettei voimassa oleva sopimus kata hoivan tarvetta, sovitaan asukkaan läheisen ja hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa yhteistyöpalaveri. Palvelutarpeen väliarvioinnin tai uudelleen arvioinnin kautta hoidon- ja palvelutarve arvioidaan kokonaisvaltaisesti muuttuneita tarpeita vastaavaksi. Tämän jälkeen voimassa olevat sopimukset päivitetään sekä sovitaan ja tiedotetaan voimaantulopäivä kaikille asukkaan hoivaan osallistuville. Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, johon hän saa halutessaan vaikuttaa. Omahoitajuus on kodissamme tärkeä osa asukkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun työyhteisön kanssa asukkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden ja viihtyvyyden toteutumisesta sekä palvelun toteuttamissuunnitelman toteutuksesta. Asukkaan luottamuksen saavuttaminen ja hänen asioistaan huolehtiminen parhaalla mahdollisella tavalla on omahoitajan keskeisin tehtävä. Suunnitelmaan kuuluu, että asukkaan vointia ja toimintaa arvioidaan säännöllisesti asukkaan tilan edellyttämällä tavalla ja tämä kirjataan asukastietojärjestelmään.

Omahoitaja tuntee asukkaan parhaiten, joten hän toimii hoitotiimissä asukkaan asioidenhoitajana ja puolestapuhujana. Omahoitajuuden merkitys korostuu pitkässä hoitosuhteessa, jossa tavoitteena on asukkaidemme tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen ja niihin vastaaminen.

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

Asukas on 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. Suunnitelman laatimisessa ja asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa omahoitaja hyödyntää moniammatillista tiimiä. Suunnittelun, ravitsemuksen ja kuntoutuksen suunnitelmaa täydennetään osana hoitosuunnitelmaa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Asukkaidemme palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin.

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

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

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

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja varmistaminen

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta monin arkisin keinoin ja toimintatavoin, jotka kirjataan jokaisen asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Kodissamme itsemääräämisoikeus on asukkailemme kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta edistämme voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan valinnanvapautta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Yhdessä asukkaan ja tämän läheisten kanssa vahvistamme ja tuomme esiin yksilöllisyyttä. Lähtökohtanamme on, että asukkaan ei tarvitse muuttaa elämäänsä muuttaessaan hoivakotiin. Toimintaympäristöön on pystyttävä luomaan kiinnekohtia asukkaan elettyyn elämään, kuten huonekalut, esineet, valokuvat. Asukkaan ääntä on kuultava ja persoonaa vahvistettava, vaikka pukeutumisen, tapojen ja tottumusten tai huumorin avulla. Tavoittelemme yhteisesti kullekin asukkaalle ominaista arkea, jossa asukas voi osallistua ja vaikuttaa elämäänsä. Pyrimme selvittämään eri tavoin asukkaan tahtoa hyödyntämällä asukkaan sosiaalista verkostoa ja sitä kautta saamaan tietoa asukkaan elämän historiasta ja hänen toiveistaan ja mieltymyksistään. Tällaisessa tilanteessa korostuu yhteistyö läheisen ja henkilöstön välillä asukkaan parhaaksi. Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden päätösvaltaa ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin.

- Palvelujen suunnittelu ja toteuttaminen

Kodissamme asukasta kohdellaan loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan ja läheisen kanssa. Kodissamme hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua meille.

Kodissamme 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:

Kotimme henkilöstöllä on tiedossa asukkaan mieltymykset ja huomioimme ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaan mieltymykset ja hänelle tärkeät rituaalit (esim. tutut sauna-ajat, lempivaatteet, hiustenlaitto, mielikorut, tuoksut tai lemmikkieläimet yms.) nousevat elämäntarinan kautta hoitajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asukkaan suunnitelmaa ja arkea. Asukkaan annetaan osallistua päätöksiin, milloin hän nousee ylös ja milloin käy nukkumaan, mitä hän haluaa pukea päällensä, kuinka paljon hän haluaa annostella ruokaansa, missä hän haluaa istua yhteisissä tiloissa ja mihin toimintaa hoivakodilla osallistua tai milloin on saunapäivä. Omahoitaja järjestää säännöllisesti aikaa oman asukkaansa kanssa, jolloin asukas yksilöllistä ja omien mieltymysten mukaista toimintaa ja tekemistä. Tässä yhteydessä voidaan jakaa kuulumisia, kokemuksia, tunteita, toiveita ja tarpeita tarkemmin. Omahoitajahetkiä toteutetaan hoitajan ja asukkaan yhteisillä ulkoilu- ja toimintahetkillä. Yksilöllistä aikaa järjestetään osallistumalla asukasta päivän askareisiin ja kodinhoidollisiin tehtäviin, kuten leipominen, pyykkien viikkaaminen, puu- tai lumityöt ja pöytien kattaminen.

Asukkaan muuttaessa kotiin annamme asukkaalle ja hänen läheisilleen kansion, josta löytyy elämäntarinan lomake. Toivomme asukkaalta ja tämän läheiseltä, että he täyttäisivät sen henkilökuntaa varten. Tilanteissa, joissa asukas ei pysty itse kertomaan omia mieltymyksiään, niin silloin lomake on erityisen tärkeä. Läheiset, jotka tuntevat asukkaan pystyvät lomakkeelle laittamaan mitä asioita asukas on ennen arvostanut. Tuntamalla asukkaan elämäntarinaa saamme nostettua niitä asioita myös nykyiseen arkeen.

- Dementiaoireet:

Kodissamme osallisuus on tärkeää ja sen toteutuminen arjessamme realisoituu valinnanmahdollisuuksina, omatoimisuuden toteutumisena, kokemuksena henkilökohtaisen autonomian tunteesta ja sosiaalisuudesta. Asukkaan päätösvaltaa voidaan myös tukea ja vahvistaa vuorovaikutuksellisin keinoin. Musiikista,

muistelusta, huumorista ja nukketerapiasta olemme hoivakodilla saaneet hyviä kokemuksia. Asukkaan kuuntelemista, kuulemista, keskustelua asukkaan kanssa sekä asukkaan tietoista rohkaisemista itsenäiseen päätöksentekoon pidetään meillä tärkeänä. Tärkeää on, että asukas tunnistaa oman kotinsa, omat tärkeät esineensä ja huonekalunsa, löytää kodiltamme yhtymäkohtia omaan elämäänsä ja muistoihinsa, tuntee häntä hoitavat hoitajat. Kommunikaation tulee olla empaattista, vastavuoroista ja asukkaalle ymmärrettävää. Toimintaympäristön tulee olla kodinomainen, turvallinen ja asukkaillemme mieluinen.

Koulutuksien, kokemusten, sekä asukkaan tuntemisen avulla kerätyn tiedolla pystymme tukemaan asukasta esimerkiksi tilanteissa, joissa hän ei omin neuvoin löydä huoneeseensa. Asukkaan huoneeseen oveen on mahdollista laittaa kuvia asioista, jotka on elämän varrella tuoneet iloa, sekä hänen nimensä. Pienillä asioilla pystymme tukemaan asukkaan orientaatiota ja oman toimintakyvyn säilymistä.

- Liikkuminen:

Toimintakykyä tukevassa ympäristössä hoitajat ottavat huomioon asukkaiden jäljellä olevat voimavarat ja kannustavat heitä käyttämään niitä mahdollisimman paljon. Toimintakyvyltään heikentyneen asukkaan kohdalla itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen voi olla hänen päätöksentekonsa tukemista. Tämä voi tapahtua esimerkiksi käyttämällä kuvakortteja, hyödyntämällä apuvälineitä ja esittämällä asukkaalle yksinkertaisia kysymyksiä. Fyysistä toimintakykyä tuetaan kannustamalla ja ohjaamalla asukasta selviytymään itsenäisesti kuntouttavan työotteen avulla. Lisäksi hoivakodilla järjestetään lihaskuntoa vahvistavaa toimintaa. 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. huonekalujen sijoittaminen, mattojen tai lonkkahousujen käyttö jne).

Kodin oma fysioterapeutti, joka tutustuu jokaiseen asukkaaseen ja tekee yksilöllisen arvioinnin asukkaan toimintakyvystä, liikkumisesta, sekä apuvälineiden tarpeesta. Asukkaan toimintakyvystä keskustellaan viikkopalaverissa, jotta henkilökunnan erilaiset havainnot voidaan kerätä yhteen. Kerätyllä tiedolla ja havainnoilla pohditaan ympäristön turvallisuutta asukkaan näkökulmasta ja tuodaan lisää apuvälineitä tai vastaavasti vähennetään,

jotta asukkaan liikkuminen olisi turvallista ja jouhevaa. Kaikki asukkaan henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta tiedetään mitkä ovat asukkaan omia ja mitkä puolestaan vuokravälineitä. Lähteenpuistossa on myös yhteisesti käytössä olevia apuvälineitä, joilla turvataan asukkaan aktiivista elämää ulkoilun ja sosiaalisen kanssakäymisen osalta.

- Puhtaus ja pukeutuminen:

Päivittäisissä toimissa (hygieniä, pukeutuminen, WC-toimet jne.) pidetään yllä asukkaan jäljellä olevaa toimintakykyä kannustamalla omatoimisuuteen, ohjaamalla, tukemalla ja hoitajan avustuksella. Kodissamme on tärkeää, että tunnistamme asukkaan omia voimavaroja sekä kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin. Hoidon suunnittelussa arvioidaan asukkaan voimavaroja ja kirjataan, mihin kaikkeen asukas pystyy vaikuttamaan. Henkilökunta varmistaa ympärivuorokauden suunnitelman pohjalta, että asukas saa ja kokee riittävän puhtauden ja hyvinolontunteen.

- Syöminen ja juominen:

Kodissamme ruokailut, kahvihetket ja välipalat rytmittävät päivää, mutta asukaslähtöisesti. Asukkaita kannustetaan ruokailemaan yhteisissä tiloissa, mutta myös omassa huoneessa ruokailukin onnistuu. Kirjaamme asukkaan voimavarat sekä toiveet ja mahdolliset rajoitteet, ruokailutilanteessa huomioimme asukkaan elämäntilanteen, ruokavalion, vireyden, ruokailuperinteet ja asenteen sekä kulttuurin. Varmistamme, että asukas saa vuorokauden aikana riittävästi ravintoa, sekä nesteitä. Seuraamme ravinnon ja nesteiden saantia sekä siinä ilmeneviä muutoksia kirjaamalla ruokailuista asiakastietojärjestelmään. Teemme RAI:n ja palvelun toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä MNA-mittauksen, jotta voimme tunnistaa riskiravitsemuksessa olevat. Punnitsemme asukkaat vähintään kerran kuukaudessa, jotta osaamme reagoida painon laskuihin ja nousuihin. Henkilökunnan on mahdollista rikastaa ruokaa ja tarjota välipaloja ruokailuaikataulujen ulkopuolellakin.

- Sosiaalisuus:

Tunnistamme ja teemme näkyväksi asukkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet. Esim. miten asukas toivoo läheisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asukas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Kartoitamme ja tuemme yhdessä toimintaa, joka vahvistaa ja edistää asukkaan sosiaalista kanssakäymistä. Asukastoveruutta kodissamme vaalitaan yhteisillä hetkillä, vierailuilla toisen luona tai vaikka

yhteisillä saunavuoroilla tai kahvihetkillä. Asukkaan merkkipäiviä juhlietaan kodilla yhteisesti ja läheiset saavat olla osana kodin toimintaa sekä asukkaan elämää. Ymmärrämme, että asukkaan läheiset ovat tärkeitä, joten tuemme asukkaita pitämään yhteyttä läheisiin esimerkiksi avustamalla puhelimen käytössä tai kodin tabletilla. Teemme tiloista viihtyisiä, jotta asukas ja läheinen voivat ylläpitää sosiaalista kanssakäymistä vierailujen aikana myös yleisissä tiloissa, sekä piha-alueilla.

- Mielihyvän/ -pahan kokeminen:

Kodissamme vaalitaan asukkaan elämänhistorian tuntemista. On tärkeää olla tiedossa, mitkä asiat tuovat asukkaalle mielihyvää/-paha, mitä asukas on tehnyt aiemmin ja ketkä ovat hänelle tärkeitä ihmisiä, onko hän hengellinen tai mitkä asiat tuottavat mahdollisesti huolta tai pelkoa. Asukkaille jutellaan tavallisia arjen asioita, vastavuoroisuus ja läsnäolo korostuu. Hoitaja voi tuottaa pienilläkin asioilla asukkaalle hyvää mieltä ja tuttuuden tunteita. Sosiaalisessa kanssakäymisessä pyritään huomioimaan erilaisia kommunikaation apukeinoja (kuvakortit, laulut, runot, ilmeet, eleet, viittomat).

- Ulkoilu ja aktiviteetit:

Asukkaita kannustetaan, ohjataan ja avustetaan ulkoilemaan yhdessä hoitajan/avustajan tai läheisen kanssa. Aidattu, turvallinen sisäpiha tarjoaa mahdollisuuden myös itsenäiseen ulkoiluun toimintakyvyn niin salliessa. Ulkoilut ja pidemmät lenkit hoivakodin ulkopuolella mahdollistetaan. Fysioterapeutti osallistuu asukkaan kuntouksen suunnitteluun ja pitää ryhmäliikunnan keinoin yllä asukkaiden toimintakykyä. Kodin toiminnassa on suunniteltu monipuolista toimintaa ja meillä korostetaan yhteisöllisyyttä sekä luodaan erilaista toimintaa, joka tuo vaihtelua asukkaiden päiviin ja jäsentää vuorokauden kulkua. Asukkaat saa at vaikuttaa toimintaan ja sen suunnitteluun päivätasolla. Kodillamme mieluisinta puuhaa ovat lauluhetket, konsertit, eläinystävien vierailut ja pelihetket. Kodin apuvälineillä ja esim. YETI-tabletilla voidaan puuhastella monenlaista toimintaa yhdessä tai yksilöllisesti. Asukkaat saavat osallistua kodinaskareisiin, pyykkihuoltoon ja keittiökareisiin mieltymysten mukaisesti.

- Nukkuminen:

Henkilöstöllä on tiedossa asukkaan oma vuorokausi-rytmi, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään. Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen, valojen käytössä sekä yökerroissa. Asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Hoitajat seuraavat ja ohjaavat vuorokausirytmiiä ja riittävän levon toteutumista.

- Lääkehoito:

Kodissamme huomioidaan, että asukas ja läheinen saavat riittävästi tietoa lääkkeistä, ja että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä heidän kanssaan. Kerromme asukkaalle ja läheiselle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Vastuulääkäri varmistaa asukkaiden lääkityksen ajantasaisuuden ja asianmukaisuuden.

Lähteenpuistossa lääkehoito on suunnitelmallista ja sitä varten on laadittu lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitoa toteuttaa ainoastaan koulutettu henkilökunta, joka on käynyt lääkehoitoon liittyvät tentit, näytöt, sekä perehdytyksen Attendon, sekä hyvinvointialueen vaatimalla tavalla. Huomioimme päivän aikana, että asukas saa riittävästi tietoa omasta lääkityksestään, saa oikeat lääkkeet, oikeaan aikaan ja oikealla antotavalla. Henkilökunta seuraa lääkkeiden vaikutuksia, sekä raportoi hoitavalle lääkärille, mikäli lääkkeiden käyttöön liittyy haittavaikutuksia. Lähteenpuiston sopimusapteekki on Kouvolan Hansa apteekki.

- Asiointi ja palvelut:

Selvitämme, kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asukas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan tai fysioterapeutin palveluita itselleen. Olemme tietoisia läheisten osallisuudesta esim. tarvittavien palveluiden, kyytien tms. järjestämiseen. Avustamme myös edunvalvontaan liittyvissä asioissa sekä tukien hakemisessa. Omahoitajahetkien kautta asukkaat voivat halutessaan käydä virkistäytymässä kodin ulkopuolella. Kotilomat mahdollistetaan joustavasti asukkaan ja läheisten toiveet huomioiden. Kuljetuspalveluista sovitaan yhdessä osaksi arkea. Sairaala- ja terveyspalveluiden käyttö sovitaan yhdessä. Kodillamme käy säännöllisesti jalkahoitaja ja kampaaja, mutta esim. hieronta ja kauneudenhoitopalvelut ollaan saatu sovittua yhteistyössä. Vuosittain kodillamme käy sovitusti suuhygienisti ja vapaaehtoisuusyhteistyöllä olemme järjestäneet ulkoilua, virkistystä sekä läsnäoloa saattohoitotilanteissa.

Lähteenpuistossa on rahavaroja varten omat säilytystilat lääkehuoneessa. Yleinen suositus on, että rahavaroja on kerrallaan 50-100e Kelan taksikyytejä varten. Muissa hankinnoissa olemme yhteydessä

asukkaan asioidenhoitajaan/edunvalvontaan, mikäli asukas tarvitsee mm. uusia vaatteita. Hoitohenkilökunnan on tarvittaessa mahdollista lähteä asukkaan kanssa ostoksille. Rahavaroista pidetään kirjaa asiakastietojärjestelmän avulla, johon voi laittaa talletuksia ja ottoja. Rahavarojen säilytyksen turvallisuutta seurataan huoneessa olevalla tallentavalla kameravalvonnalla, sekä 2x vuodessa tehdyillä tarkastuksilla.

- Kuolema:

Kodissamme asukkaan hoivaan osallistuvilla on tiedossa, kuinka asukas ajattelee elämänloppuvaiheesta, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa. Olemme tietoisia mahdollisesta hoitotahdosta, palliatiivisen hoidon sekä saattohoidon järjestämiseen liittyvistä asioista.

Lähteenpuistossa hoidetaan myös asukkaita, jotka ovat elämänloppuvaiheessa. Kartoitamme jo hyvissä ajoin asukkaan/läheisen ajatuksia kuolemasta, sekä millaisia toiveita hänellä on kuoleman suhteen. Kirjaamme asukkaan toiveet ja tarpeet hoitosuunnitelmaan, sekä toteutamme niitä olemassa olevien puitteiden avulla. Elämänloppuvaiheeseen on mahdollista saada tukea Lähteenpuistoon hyvinvointialueen palveluista, mikäli kodinomaiset puitteet eivät riitä hoidossa. Tavoitteena on, että asukas saa olla tutussa ja turvallisessa ympäristössä tuttujen hoitajien kanssa kuoleman lähestyessä. Lähteenpuistossa on mahdollista majoittaa lyhyeksi ajaksi myös läheinen, joka haluaa olla asukkaan vierellä kuoleman lähestyessä. Vapaaehtoisia olemme saaneet sovittua asukkaiden vierelle ja pappi käy hoivakodilla asukkaan/läheisten näin halutessa.

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.

Lähteenpuiston henkilökuntaa on koulutettu ymmärtämään muistisairaana itsemääräämisoikeutta ja sovittu käytänteitä, joilla tukea itsemääräämisoikeuden toteutumista. Meillä se tarkoittaa sitä, että asukas saa itse päättää asioistaan, itsestään ja toimistaan mahdollisimman pitkään. Asukas otetaan mukaan homaa arkea ja elämää koskevaan päätöksentekoon sekä hoivan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Mikäli asukas itse ei pysty kertomaan omista toiveistaan, niin hänen läheisiään kuullaan asiasta. Läheisillä on usein pitkänajan tuntemus asukkaasta ja tämän elämästä.

Lähteenpuisto on 41 asukkaan koti, jossa toteutetaan hoivaa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti. Asukkailla on oikeus päättää päivittäisistä asioistaan, kuten ruokailutottumuksista, saunassa käynnistä ja vaatteista. Asukas saa olla aidosti mukana päivittäisissä asioissaan ja päättää esimerkiksi haluaako lähteä ulkoilemaan tai miten hän haluaa päiväänsä viettää. Perhe-elämä on monelle erityisen tärkeää, joten pyrimme aina huomioimaan asukkaan läheisetkin ottamalla heidät esimerkiksi mukaan kahvihetkiin ja virkistystoimintaan.

Lähteenpuistossa rajoittamistoimenpiteitä pidetään viimeisimpinä keinoina toteuttaa asukkaan hoitoa. Ennen kun rajoittamisiin päädytään, niin asiaa on tarkasteltu useammasta näkökulmasta. Viikoittaisissa yhteistyöpalavereissa keskustelemme asukkaan voinnista, sekä muutoksista. Näissä hetkissä monesti työyhteisö miettii, millä keinoilla asukkaan turvallisuutta voitaisiin lisätä. Mikäli apua ei saada toimintaympäristön muutoksilla, valaistuksella, apuvälineillä, hoitajien kierroilla ym. käytännön keinoilla, niin rajoittamisesta keskustellaan asukkaan itsensä sekä läheisen kanssa. Käytämme kodissa myös check-listaa, jolla varmistamme, että kaikki vaaditut toimenpiteet on tehty, ennen kun asia viedään lääkärille arvioitavaksi.

Kodin rajoittamispäätöksistä vastaa vastuulääkäri Jaana Pouta Pihlajalinnasta. Vastuu siitä, että asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käytön jatkamisen arviointi lääkärin toimesta toteutuu säännöllisesti, on kodin sairaanhoitajilla ja johtajalla.

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:

Kodissamme rajoitteiden käyttöä pyritään välttämään ja vähentämään hoitajien toiminnalla ja hoitokäyttäytymisellä, jossa korostuvat kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa sekä virikkeellinen arki. Asukkaiden asioista sekä niihin liittyvistä työ- ja toimintamalleista keskustellaan työyhteisöpalavereissa viikoittain. Moniammatillista tukea saadaan monialaisen tiimin ja läheisyhteistyön kautta. Kodissamme on tärkeää kyetä tunnistamaan asukkaan taustatiedot ja elämänhistoria, arkielämässä selviytymisen taidot ja sosiaalinen toimintakyky, kommunikointitapa ja -häiriöt, muistisairauden vaihe, somaattiset sairaudet, kivun tunnistaminen, lääkkeiden haittavaikutukset sekä asiat, jotka yleensä rauhoittavat tai hermostuttavat asukasta (turvattomuus, toimintamallien osaaminen, tunteiden ymmärtämisen ja ilmaisun pulmat). Asukkaan myönteisellä vuorovaikutuksella ja kohtelulla ennaltaehkäistään parhaiten haastavien tilanteiden syntymistä, lisäksi asukasta tulee kohdella kunnioittavasti ja ystävällisesti. Myös luovuus on tärkeää, kun etsitään keinoja toteuttaa hyvää hoitotyötä ilman rajoittamista. Levotonta asukasta voi rauhoittaa tuttu musiikki ja ahdistusta voi lievittää mielekäs toiminta sekä mielenkiinnon suuntaaminen muualle. Kodissamme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat laitalupa ja haaravyölupa sekä hoitohaalarilupa.

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 kokemaa epäasiallista kohtelua, 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?

Asukaskokouksissa asukkaat voivat antaa henkilöstölle palautetta sekä kertoa omista toiveista ja kehittämiskohteista. Asukkaiden osallistumista yhteiseen päätöksentekoon tuetaan antamalla mahdollisuus tuoda omia näkemyksiä ja mielipiteitä esille yhteisen keskustelun kautta. Asukkaat saavat myös vaikuttaa kotimme tapahtumien ja päivittäisten toimintatuokioiden suunnitteluun. Omahoitaja järjestää säännöllisesti aikaa oman asukkaansa kanssa. Asukas saa näin yksilöllistä ja omien mieltymysten mukaista toimintaa ja tekemistä. Tässä yhteydessä voidaan jakaa kuulumisia, kokemuksia, tunteita, toiveita ja tarpeita tarkemmin. Kodin viikko-ohjelmassa pyritään suunnittelemaan ja toteuttamaan mahdollisimman monipuolista tekemistä ja toimintaa yhdessä. Toiminnan suunnittelussa pyritään tukemaan asukkaidemme yksilöllisiä tarpeita sekä toimintakykyä, ryhmäkokoja, asukkaiden fyysistä ja kognitiivista toimintakykyä. Tavoitteena on edistää yhteisöllisyyttä ja yhdessä tekemistä. Henkilöstön kanssa käydään asukasasioita läpi työyhteisöpalaverissa viikoittain. Tavoitteena on tutustua asukkaisiin moniammatillisena työryhmänä ja pohtia yhdessä asukkaan toimintakykyä, tarpeita ja toiveita vastaavia työ- ja toimintamalleja arjen hoivatyöhön.

Läheiset, ystävät ja tuttavat ovat aina tervetulleita kotiimme. Yhteisöllisyys ja yhteiseen tekeminen mahdollistetaan ja sosiaalisia suhteita vaalitaan. Kodillamme läheisten on mahdollisuutta viettää aikaa asukkaan kanssa esimerkiksi ruokailla, saunoa, ulkoilla ja yöpyä. Läheiset voivat vapaasti osallistua kodin yhteiseen toimintaan, esim. tanssi- laulu- ja ulkoilu- ja leipomishetkiin. Läheiset voivat järjestää kodillamme pienimuotoisia tapaamisia esimerkiksi syntymäpäivän, häpäivän tai muun merkkipäivän yhteydessä. Juhlapäiviä, kuten pääsiäinen, juhannus ja joulun on mahdollista viettää yhdessä asukkaan kanssa. Esim. juhannuksena tai jouluna läheiset saavat varata ajan yhteissaunaan oman läheisensä kanssa. Läheistenilta järjestetään useamman kerran vuodessa, joissa heillä on mahdollisuus osallistua, antaa palautetta ja kehittämisideoita kodin toiminnasta sekä verkostoitua muiden läheisten kanssa. Läheiset ovat arvokas ja aktiivinen osa toiminnan kehittämisessä kodissamme.

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, kirjallisesti kodin palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös palvelun toteuttamissuunnitelmakokouksissa ja kuukausittain toteutettavissa läheisten yhteydenotoissa. Saatu palaute kirjataan AddSystems-järjestelmään, käsitellään kodin kuukausipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, läheisten kanssa läheistenillassa sekä asukkaiden kanssa yhteisessä palaverissa.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 100, vastaajamäärä 19

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn NPS-tulos ja vastaajamäärä: 81, vastaajamäärä 36

Kodissamme on myös osallistuttu valtakunnalliseen Kerro Palvelustasi kyselyyn hyvillä tuloksilla. Laatutyö on kodissamme ollut Attendon omilla mittareilla ollut kuukausittain 100%.sta. Valtakunnallisen laatu- ja vaikuttavuusmittariston arvioinnissa kotimme pääsi alueellisesti ja valtakunnallisesti loistaviin tuloksiin.

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

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueella:

Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Keskussairaalankatu 7
15850 Lahti
Vaihde (03)81911

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo avaa, rekisteröi ja ohjaa käsittelyyn hyvinvointialueen nimissä saapuvan hallinnollisen postin.

Kirjaamo : kirjaamo@paijatha.fi

Attendo kodin esihenkilö:

Mari Haaranen, mari.haaranen@attendo.fi, p 044 494 1000, Lähteentie1, 1800 Heinola

Lähteentie 1, 18100 Heinola

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

asiavastaavat@paijatha.fi.

puh. 03 819 2504 ma, ti ja to klo 9-12 ja ke klo 9-15.

Ajantasaiset tiedot löytyvät myös hyvinvointialueen verkkosivuilta <https://paijat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiames/>

Kodissamme yhteystiedot löytyvät eteisaulan ilmoitustaululta sekä hoitajien kansliasta.

Tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200 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 kuukausipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin ja toteutumisen seuranta. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä kodin esihenkilö informoi aluepäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Kodin esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan 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

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, 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.

Kodissamme jokaisella asukkaan hoitoon osallistuvilla on tiedossaan samat tavoitteet, jotka on ilmaistu myös kirjallisesti. Yhteiset keskustelut asukkaan tavoitteista sekä erilaiset arjessa tapahtuvat arviointitilanteet luovat hyvän pohjan asukkaan osallisuudelle sekä omahoitajan ja tiimin työskentelylle. Samalla mahdollistuu myös työn kehittäminen ja työskentelyä ohjaavien tavoitteiden uudelleen suuntaaminen asukaslähtöisesti. Kotimme sallivassa työyhteisössä työrytmi etenee autettavien asukkaiden mukaan. Eri ammattiryhmien ja erityisosaamisen hyödyntämisen kautta pyrimme tukemaan asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä edistävää toimintaa. Kodissamme korostetaan yhteisöllisyyttä sekä luodaan erilaista toimintaa, joka tuo vaihtelua asukkaiden päiviin ja jäsentää vuorokauden kulkua. Asukkaiden toimintakykyä ja voimavaroja arvioidaan päivittäin asukashetkien ja ryhmätoiminnan kautta.

Fyysistä toimintakykyä (ADL, IADL, liikkumiskyky) tuetaan kannustamalla ja ohjaamalla asukasta selviytymään itsenäisesti kuntouttavan työotteen avulla. Asukkaan ohjaus ja tuki perustuvat omatoimisuuteen kannustamiseen päivittäisissä toiminnoissa, arkiliikunnassa ja itsestä huolehtimisessa. Kodilla järjestetään lihaskuntoa vahvistavaa ja tukevaa yksilö- ja ryhmätoimintaa. Kuntouttavan toiminnan mahdollistamiseksi kodilla on käytössä erilaisia apuvälineitä sisätiloissa sekä ulkona (esim. motomed, jumppapallot, Yeti-tabletti, painot, pelejä jne.) Psyykkistä toimintakykyä (kognitio, elämäntoiminta, psyykinen hyvinvointi) ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen (kokemus osallisuudesta, sosiaalinen verkosto, sosiaalinen aktiivisuus) vahvistamme hoitajien läsnäololla ja läheisyhteistyöllä, yhdessäolon hetkillä, kiireettömällä ilmapiirillä, keskustelemalla asukkaiden kanssa sekä löytämällä mielekästä tekemistä arkeen. Asioita selvennetään, asukasta keuhataan ja ohjataan kärsivällisesti toimimaan omalla tavallaan. Toimintakykyä tukevassa ympäristössä kodissamme hoitajat ottavat huomioon asukkaiden jäljellä olevat voimavarat ja kannustavat heitä käyttämään niitä mahdollisimman paljon. Moniammatillinen yhteistyön fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien, muistihoidajan sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa tukevat ja edistävät kodin toimintaa.

Työyhteisöpalavereissa käydään säännöllisesti läpi asukkaiden asioita, mahdollisia muutoksia voinnissa ja toimintakyvyssä sekä asukkaan hoitoon liittyviä tarpeita ja toiveita. Hoitohenkilöstö huolehtii asukaslähtöisen hoivan ja lääkehoidon toteutuksesta ja kirjaavat asukastietojärjestelmään asukkaan voinnin ja toimintakyvyn muutokset. Sairaanhoidajat pitävät kokonaisvaltaisesti huolta asukkaan terveydestä ja tekevät yhteistyötä lääkärin kanssa asukkaan terveysongelmiin liittyen. Fysioterapeutti osallistuu kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin ja pitää ryhmäliikunnan keinoin yllä asukkaiden toimintakykyä. Kodin vastuulääkäri varmistaa asukkaiden lääkityksen ajantasaisuuden ja asianmukaisuuden. Keittiöltä valmistuu maukkaat ja monipuoliset ruuat asukkaillemme ja siistijä huolehtii asuinympäristön siisteydestä ja avustava henkilökunta pyykinhuollosta ja muista avustustehtävistä.

Kodissamme on ollut tavoitteena mahdollisimman matala kynnys säännölliseen ja myönteiseen kanssakäymiseen läheisten kanssa. Koemme, että näin yhteistyöstä on tullut sujuvaa ja palautetta saadaan suoraan myös keskustelujen lomassa. Vierailuaikoja ei normaalisti kodissamme ole rajoitettu, vaan käydä voi joustavasti oman aikataulun ja asukkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Hoivahenkilöstö pitää yhteyttä läheisiin kuukausittain ennakkoon sovitulla tavalla ja informoi heitä asukkaan voinnista sekä muista asukkaan asioista. Läheisiä otetaan mukaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin, . Saattamiskäytännöt ulkopuolisiin menoihin kuten, hammaslääkäriin olemme pyrkineet sopimaan läheisten kanssa joustavasti.

Läheiset, ystävät ja tuttavat ovat aina tervetulleita kotiimme. Yhteisöllisyys ja yhteiseen tekeminen mahdollistetaan ja sosiaalisia suhteita vaalitaan. Kodillamme läheisten on mahdollisuutta viettää aikaa asukkaan kanssa esimerkiksi ruokailla, sauna, ulkoilla ja yöpyä. Läheiset voivat vapaasti osallistua yhteiseen toimintaan ja läheiset voivat järjestää kodillamme pienimuotoisia tapaamisia esimerkiksi syntymäpäivän, hääpäivän tai muun merkkipäivän yhteydessä. Juhlapäiviä, kuten pääsiäinen, juhannus ja

joulu on mahdollista viettää yhdessä asukkaan kanssa.

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

Asukkaillemme mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan kodillamme toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan muiden kanssa. Viikko-ohjelma on nähtävillä kotimme seinällä. Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Kaikissa päivittäisissä toiminnoissa ja kodinhoidollisissa tehtävissä lähtökohtana on kuntouttava työote ja asukkaan omatoimisuuden tukeminen sekä siihen kannustaminen. Kodissamme on päivittäin yhteistä toimintaa joko henkilökunnan järjestämänä tai ulkopuolisen toimijan toimesta. Tällaisia mieltä virkistäviä tapahtumia ovat mm. toimintatuokiot, leivontahetket, eläinvierailut, rentoutumishetket, lauluhetket, pelihetket, jumppahetket, musiikkiesitykset, hartaudet ja elokuvat. Sauna lämpiää lähes päivittäin ja saunakulttuurin vaaliminen on meille tärkeää. Asukkaita kannustetaan, ohjataan ja avustetaan ulkoilemaan yhdessä hoitajan/avustajan tai läheisen kanssa. Aidattu, turvallinen sisäpiha tarjoaa mahdollisuuden myös itsenäiseen ulkoiluun toimintakyvyn niin salliessa. Retkiä tehdään toiveiden ja tarpeiden pohjalta myös hoivakodin ulkopuolelle esim. ostosreissut, luontopolut, kauppakeskukset, kulttuuritapahtumat ja kahvilareissut.

Toiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa heitä kuunnellen ja huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Virkistys-/harrastustoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seuranta. Asukaskokouksissa käydään keskustelua toiveista ja näiden perusteella tehdään suunnitelmia virkistys-/harrastustoiminnan toteutumisesta. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä, asukkaat myös aktiivisesti kertovat toiveistaan.

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

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

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

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

Ravitsemus

Miten kodin ruokahuolto on järjestetty?

Kotimme ruoka toimitetaan valmistuskeittiössä (Vireko Oy, Heinola, keittiöpäällikkö p. 041 732 0713, keittio.heinola@vireko.fi), joka vastaa myös ruokakuljetuksista. Keittiömme toimii satelliittikeittiömallin mukaisesti. Ruokien tarjoilulämpötiloista pidetään systemaattisesti kirjausta sensire-sovelluksen avulla lisäksi punnitaan hävikin määrä eri ateriakerroilla. Ruokatilaukset tehdään kerran viikossa Meira Novan kautta. Toimitus tapahtuu kahtena eri kuljetuksena, elintarviketoimitukset ja pakasteet.. Elintarvikeomavalvontasuunnitelmasta vastaa Attendo nimetty keittiöpäällikkö yhdessä johtajan kanssa Suunnitelma päivitetään aina kerran vuodessa ja se löytyy sähköisesti sensire-palvelimelta sekä paperiversiona kodilta.

Palvelukotiapulaiset vastaavat kodillamme ruoan esille laitosta ja astiahuollosta sekä keittiön omavalvontaan liittyvistä mittauksista sekä hygienian toteutumisesta. Henkilökunta annostelee ruoat asukaskohtaisesti, ravitsemustarpeiden mukaisesti asukkaille. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ylitä 10 h (Ravitsemushoitosuositus 2023 linjannut, että yli 70-vuotiaille ei

yöpaasto saa nousta yli 10 tunnin). Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Huolehdimme ruoan laadusta, mausta, esteettisyydestä, ja ruokailuhetken viihtyisyydestä. Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asukkaillamme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asukkaan päivittäisiin asiakastietoihin. Henkilökunnalla on hygieniapassit ja siihen liittyvä täydennyskoulutus.

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

Kodin ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty:

5.3.2025

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

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

Hyödynnämme myös Todennettua hyvinvointia osion Ravitsemus-mittarin tulosta ja tuloksia tarkastelemme myös asukastasolla huomioiden ravitsemukselliset haasteet ravitsemushoitosuunnitelmassa. Kodissamme on nimetty ravitsemusvastaava, joka tekee kuukausittaista koontia ravitsemukseen liittyvistä asioista, päivittää ruokavaliota sekä ohjeistuksia sekä täydennys kouluttautuu tarpeen mukaan.

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

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

Hygieniakäytännöt

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

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

Miten hygieniaohteiden ja infektiotorjunnan toteutumista seurataan?

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

Kotimme puhtauspalvelukäsikirja on päivitetty: 5.3.2025

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

Kodillamme on nimetyt hygieniavastaavat, jotka huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaavat päivittävät kotimme ohjeistuksia alueellisten suositusten mukaisesti, toteuttavat prevalenssi-tutkimusta säännöllisesti ja kontaktoivat tarvittaessa alueellista hygieniahoitajaa/lääkäriä. Kodillamme on nimetty erilliset työntekijät hoitamaan sekä päivittämään asukkaiden vaippa- ja hygieniatuotetilauksia.

Miten kodin asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Kotimme siivouksesta huolehtii ulkopuolinen toimija NClean Päijät-Häme. Laatukierros toimijan kanssa on tehty viimeksi 13.3.2025. Siivous on suunnitelmallista ja perustuu yhteisiin toimintamalleihimme. Kaikkiin siivoustoimiin on säädetty taajuudet. Hygienia ja siihen liittyvä aseptinen työskentely otetaan huomioon kotimme siivouksessa ja ympäristön huollossa. Tavoitteena on luoda puhdas, siisti, hygieeninen ja turvallinen asumisympäristö asukkaalle ja henkilökunnalle turvallinen ja viihtyisä työympäristö. Työ- ja asuinympäristön siisteyteen liittyy oleellisesti jätteiden huolellinen käsittely. Kodin pihalla on erillinen jättepiste, jonne jätteet lajitellaan ohjeiden mukaisesti. Pyykit ja roskat viedään pois asukashuoneista jokaisen työvuoron aikana. Siistijä huolehtii yleisten tilojen siisteydestä päivittäin ja asukashuoneiden siivouksesta. Kodin säännölliset hygieniamittaukset hoitavat tukipalvelutyöntekijät. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa ja tästä laaditaan muistiomerkinnot.

Miten kodin yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Kaikkiin kotimme siivoustoimiin on säädetty taajuudet, jotka siivouksesta ja tilasta riippuen ovat viikko-, kuukausi- tai vuositasolla. Tilat siivotaan ammattitaitoisesti, taloudellisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Ylläpitosiivous tapahtuu arkisin puhtauspalveluhenkilöstön toimesta.

Miten kodin pyykkihuolto on järjestetty?

Kodillamme on oma pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään talon kaikki pyykki. Tukipalvelutyöntekijät vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Asukkailla on numeroidut verkkopussit, johon laitetaan pestävät vaatteet. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asukkaiden omien mieltymysten mukaan. Kotimme toimintaympäristöön siisteyteen liittyy oleellisesti pyykin huolellinen käsittely. Pyykkihuolto ja pyykinpesu tapahtuvat niille suunnitellussa erillisessä tilassa. Puhdas pyykki säilytetään omassa tilassaan ja asukkaan henkilökohtaiset vaatteet asukashuoneen vaatekaapissa. Pyykkihuollosta kodillamme vastaa palvelukotiapulaiset. Jokaisella työntekijällä on vastuu työympäristönsä siisteydestä. Pyykistä vastaavat työntekijät käyvät sovitusti täydennyskoulutuksissa, verkostoituvat eri toimijoiden kanssa ja päivittävät hoivakodin yhteisiä ohjeistuksia.

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

Pääsääntöisesti huolehdimme asukkaidemme tavanomaisen vaatepyykin ja linavaatepyykin pesun. Puhtauspalvelukäsikirja on tulostettuna kotimme siivouskeskuksessa. Sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla erilaisia koulutustallenteita ja videoita puhtaudenpidosta sekä pyykkihuollosta, jotka toimivat tukena työntekijän perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen. Lisäksi puhtauspalveluiden sekä pyykkihuollon

käytännöntehtävien perehdytyksen tukena ovat vertaisperehdyttäjät alueittain. Vertaisperehdyttäjät ovat Attendon ateria- ja puhtauspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä, jotka oman työnsä ohella perehdyttävät ja ovat tukena uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdysenkilön nimi ja yhteystiedot

Attendolla Jane Polvinen, jane.polvinen@attendo.fi, puh. 0417319378, NClean Juuso Notkonen Kohde-esihenkilö Päijät-Häme, juuso.notkonen@nclean.fi p, 040 193 7632, Hoivakodilla Palvelukotiapulainen Tarja Malinen, Minna Simonen ja Inka Poskiparta.

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

Kotiimme 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:

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystieteiden keskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asukkaiden hampaat tarkastetaan kaupungin suuhygienian toimesta vuosittain (viimeksi 19.3.2025), tarvittaessa konsultoidaan tai varataan aikaa hammaslääkärille yhteistyössä asukkaan sekä läheisten kanssa. Suuhygienian ja hampaiden hoidossa avustetaan asukkaita päivittäin henkilökunnan toimesta.

Kiireetön sairaanhoito:

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa hoivakodin vastuulääkäri. Asukkaiden hoitolinjaukset pyritään ennakoimaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lääkäri käy kodillamme 1xkk:ssa ja puhelinkierro toteutetaan vuoroviikoin. Vastuulääkäri on tavoitettavissa virka-aikana puhelimitse. Lääkäri tekee määräykset asukkaan hoitotoimenpiteistä ja henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa hoivakodin sairaanhoitajan ohjeistuksessa. Kotisairaala auttaa tarvittaessa verikokeiden otossa ja iv-ravitsemuksen/lääkityksen toteutuksessa. Alueellisen geriatrisen osaamiskeskuksen

kautta voidaan myös pyytää ohjeita ja konsultointiapua virka-ajan ulkopuolella klo 16-22

Kiireellinen sairaanhoito:

Akuuteissa sairaanhoitotilanteissa asukas lähetetään ambulanssilla Päijät-Soten Akuutti 24 päivystykseen, mukaan laitetaan sairaanhoitajalähete ja Päijät-Soten siirtolomake. Asukastietojärjestelmään tehdään reaaliaikainen kirjaus, joka tulostetaan mukaan. Päivystysaikana hoivakodin lähin päivystävä sairaala on Päijät-Soten, Akuutti 24. Kiireellistä hoitoa vaativassa tilanteessa konsultoidaan ensin soittamalla Päijät-Soten viranomaisnumeroon ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan yleiseen hätänumeroon 112 ja tarvittaessa ensihoito tulee arvioimaan tilannetta.

Äkillinen kuolemantapaus:

Soitetaan yleiseen hätänumeroon 112, saadaan lisäohjeita. Hoivakodilla on myös omat ohjeet äkillisiin tilanteisiin henkilöstön kansliassa. Kuolemantapauksesta tiedotetaan hoivakodin johtajalle, tiimivetäjälle ja vastaavalle lääkärille. Kuolemasta tiedotetaan välittömästi läheisille. Asukkaiden hoitolinjaukset pyritään aina ennakoimaan vastuulääkärin toimesta.

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Hoivakodin vastuulääkäri määrää asukkaille tarvittavat seurannat verikokeiden ja vuosittaisten kontrollien osalta. Asukkaan terveyden seurannan ja edistämisen lähtökohtana on hyvin laadittu palvelun toteuttamissuunnitelma. Työyhteisöpalaverissa ja työvuoroissa asukkaiden terveyteen ja toimintakykyyn liittyviä asioita nostetaan aktiivisesti yhteiseen keskusteluun, seurantaan ja arviointiin hoitohenkilökunnan toimesta. Myös läheisiä kuullaan asukkaan terveyteen ja toimintakykyyn liittyvien havaintojen osalta.

Peruselintoimintoja seurataan asukaskohtaisesti, asukkaiden painoa ja verenpainetta seurataan kuukausittain ja tarvittaessa useammin. Jokaisella asukkaalla on asukaskalenteriin ohjelmoitu säännöllisesti fysiologiset mittaukset: paino, verenpaine, pulssi. Lisäksi jokaisella on yksilölliset sairauksiin liittyvät mittaukset ja verikokeet kuten, VS, INR, Hb. Kaikki mittaukset, arvioinnit ja seurannat ohjelmoidaan asukaskalenteriin, joka tulostetaan viikoittain hoitajien työlistaksi.

Kodin henkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa mm. jatkuvalla havainnoilla ja terveydentilan muutoksiin reagoimalla. Tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai muita asiantuntijoita. Hoivakodin sairaanhoitajat huolehtivat, että asukkaiden tutkimukset, tarkastukset, kontrollit toteutetaan sovitusti /määrätysti. Asukkaiden lääkitystä arvioidaan arjessa ja konsultoidaan tarvittaessa sairaanhoitajaa ja lääkäreitä. Huomiot ja seuranta kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaidemme terveyden ja sairauden hoidosta vastaa vastuulääkäri Jaana Pouta, jaana.pouta@pihlajalinna.fi p.0444942174
yhteistyössä hoivakodin sairaanhoitajien
Essi Alén essi.alen@attendo.fi p. 044 494 3538 ja Sari Tiilikainen p. 044 494 1001, sari.tiilikainen@attendo.fi kanssa.

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 kuuluu yhtenä osana lääkehoitosuunnitelman tunteminen. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä viranomaiskansiossa sekä kodin lääkehuoneessa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 14.3.2025

Kotimme lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

vastuulääkäri Jaana Pouta, jaana.pouta@pihlajalinna.fi p.0444942174
Hoivakodin johtaja Mari Haaranen, mari.haaranen@attendo.fi, 044 494 1000
sairaanhoitajat Sari Tiilikainen, sari.tiilikainen@attendo.fi, p. 044 494 1001
Tiiminvetäjä/sairaanhoitaja Essi Alén, essi.alen@attendo.fi, p. 044 494 3538

Rajattu lääkevarasto

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

Kodillamme ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Käytämme henkilötietoja asukkaiden tutkimusten ja hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan sekä asukkaiden terveyden edistämiseen ja suunnitteluun. Tietojen avulla varmistaa annettujen säädösten ja määräysten toteutumisen, palveluiden laskutuksen ja raportoinnin sekä asukkaiden oikeuksien ja etuuksien varmistamisen. Asukkaan luvalla voidaan välittää hänen hoitoonsa ja palveluunsa liittyviä tietoja muille palvelunantajille sekä vastaanottaa hoitotietoja palvelun turvaamiseksi. Kodillamme on käytössä Hilikka-asukastietojärjestelmä. Asukastietojen siirtymisestä muiden asukastietojärjestelmien välillä vastaa hoivakodin sairaanhoitajat tai lääkevastaavat.

Ajantasainen tiedonkulku varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Asukkaan luvalla voidaan välittää hoitoon tarvittavia tietoja eri palvelutuottajien välillä sekä vastaanottaa hoitotietoja palvelun turvaamiseksi. Käytössä olevan asukastietojärjestelmän kautta voidaan tulostaa, liittää ja dokumentoida hoitoon liittyvää tietoa asukkaan hoidon jatkuvuuden sekä laadukkaan toteutuksen turvaamiseksi (esim. hyvinvointialue, erikoissairaanhoito, terveyskeskus, laboratorion palvelut, kotisairaala, kuljetus, poliklinikat yms.) Tietoturvaan liittyvät seikat, dokumentointi ja arkistointi toteutetaan organisaation ohjeenmukaisesti.

Asukkaat tulevat kotiimme asiakasohjauksen kautta tai itsenäisesti maksavina asukkaina. Tarvittaessa kodilta ollaan yhteydessä asukkaan kotihoitoon/vuodeosastoon tai läheisiin. Esitiedot saamme joko puhelimitse tai paperisena. Paperit skannataan hoivakodin omaan asukastietojärjestelmään.

Yhteistyökumppaneita tiedotetaan asukkaan tilanteiden muutoksista erikseen sovituilla tavoilla. Yhteistyötaholle toimitetaan mm. kuukausittain läsnäoloreportteja sekä ollaan yhteydessä asukkaiden voinnin muuttuessa. Yhteistyötä tehdään Hyvinvointialueen ja Päijät-Soten sairaanhoitopiirin kanssa, jossa on vuodeosasto, fysioterapia, laboratoriopalvelut, lääkäripalvelut, röntgen, hammashoitola, apuvälinelainaamo ja hoitotarvikkeiden ilmaisjakelu.

Taksit kuljettavat asukkaita mm. tutkimuksiin, poliklinikkakäynteihin ja hammaslääkäriin, KELA-taksit tilataan tarvittaessa. Asukkaille tilataan tarvittaessa parturi-, jalkahoitaja- ja lisäfysioterapiapalveluita hoivakodille. Palvelut asukkaat maksavat itse. Omahoitajat huolehtivat läheisten tiedottamisesta kuukausittain ja aina tilanteen niin vaatiessa. Yhteiset verkostotapaamiset eri toimijoiden kassa asukkaan hoidon toteuttamiseksi ovat myös tarpeen. Asukas antaa kirjallisen luvan hoivakotiin tullessaan tietojen antamisesta yhteistyökumppaneille. Asukkaan tietoja ei anneta ulkopuolisille ilman lupaa.

Sähköiseen asukastietojärjestelmään tehtävä rakenteinen kirjaaminen mahdollistaa tiedon tallentamisen ja käytön hyödyntämisen hoivatyön apuna. Laadukkaan kirjaamisen ensisijaisena tehtävänä on turvata asukkaan hoidon suunnittelu ja toteutus sekä edistää hoidon jatkuvuutta. Asiakirjoihin merkitään tarvittavat tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi. Ammattihenkilöille yhdenmukainen kirjaaminen varmistaa, että käytössä oleva asukastieto on laadullisesti hyvää, ajantasaista ja kokonaisvaltaista. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi palvelun toteuttamissuunnitelman pohjaksi sekä yhteenvetoja, lausuntoja ja omaisyhteistyötä varten. Asukkaan näkökulmasta rakenteinen kirjaaminen parantaa hoidon laatua, kun se tukee hoitosuosituksen noudattamista ja hoidon jatkuvuuden toteuttamista ja suunnitelmallista asukastyötä.

Tiedonsiirto tapahtuu eri hoitavien yksiköiden välillä puhelimitse tai potilastietojärjestelmiä hyödyntämällä. Lähteenpuiston sairaanhoitajilla on pääsy Päijät-Hämeen alueella käytettävään Lifecareen sekä Pihlajalinna käyttämään Acuteen. Lähteenpuiston sairaanhoitaja varmistaa, että kaikki tarvittava tieto, mikä liittyy asukkaan hoitoon siirtyä kodin työntekijöille Lifacaresta, sekä Acutesta kodilla olevaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Mikäli asukas on ollut esimerkiksi erikoissairaanhoidon puolella hoidossa, niin hänelle voidaan pyytää vielä paperiset hoito-ohjeet mukaan kotiutumista ajatellen.

Vastuulääkäri käyttää työssään Acutea ja Lifecarea, joiden avulla omalääkäri pystyy myös palaamaan tehtyihin hoitotoimenpiteisiin ja jatko-ohjeisiin. Vastuulääkäri voi myös kirjoittaa läheteitä erikoissairaanhoidon, jos katsotaan että sairauden hoito vaatii erikoisosaamista. Asukkaan tietoja käsitellään aina varoen, jottei mitään asukasta vahingoittavaa tietoa pääse kolmansille osapuolille ilman asukkaan suostumusta. Henkilökunta on koulutettu GDPR-tietosuojakoulutuksella ja he ovat myös vaitiolovelvoitteisia työssään

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

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

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

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

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

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

Kotimme henkilöstölle järjestämme säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Palo- ja pelastus- ja evakuoitiharjoitukset on järjestetty kodillamme huhtitoukokuussa 2024. Kodillamme järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyjä ja poistumisharjoituksia, joista asianmukainen dokumentointi. Jokainen työntekijä perehdytetään kodin sammutus- ja turvalaitteisiin

sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin. Epäkohdista tiedotamme tarvittavia tahoja ja kiinteistöhuollolle ilmoitamme korjausta vaativista kohteista. Kotimme henkilöstö on täydennyskoulutautunut uhkatilannekoulutuksessa helmikuussa 2024 ja ensiapuvalmiudessa lokakuussa 2024. Vuosittain kodissamme tehdään kotikohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Aluehallinnontoteuttama alueellinen työsuojelutarkastus on toteutettu kodissamme 4.9.2024. Työterveyshuolto vastaa henkilökunnan terveyspalveluista sekä toteuttaa säännöllisesti työpaikkakäynnit. Terveysturvallisuusmukainen tarkastus kodissamme on tehty 17.4.2024.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty:	9.3.2025
Poistumisharjoitus on tehty:	8.5.2024
Poistumisturvallisuus selvitys on päivitetty:	9.3.2025
Palotarkastus on toteutunut:	9.5.2023

Henkilöstö

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

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

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

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

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

- Kodin hoitohenkilömitoitus on 0,60 tt/asukas
- Kodin esihenkilö on Mari Haaranen, joka vastaa hallinnollisesta työstä.
- Kodillamme on 41 asukaspaikkaa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.

- 1 tiimivastaava sairaanhoitaja
 - 1 sairaanhoitajaa
 - 0,8 fysioterapeutti
 - 22 vakituista lähihoitajaa
 - 2 hoiva-avustajaa
 - 6 lähihoitajaa oppisopimusopiskelijana
 - keikkalaisina sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia
- Kodin hoivahenkilöstön työtehtäviin ei kuulu välillisiä työtehtäviä, ainoastaan kansainvälisten oppisopimusopiskelijoiden työajasta jaetaan osaamisenarvioinnin pohjalta osa työajasta välilliseen työhön.

Tukipalvelutehtävistä kodissamme vastaa

- 1 siistijä
 - 2,75 palvelukotiapulaista, joiden työpanos laskeutuu ainoastaan välilliseen henkilöstömitoitukseen.
- Lisäksi kodillamme on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

- Hoivakodin johtaja klo 8–16 (koko työaika hallintoa)
- Tiiminvetäjä/Sairaanhoitaja klo 7.30-15.30 (välitönhoitotyö 1/3 työajasta ja 2/3 hallintoa)
- Sairaanhoitaja klo 7-15 (välitöntyö)
- fysioterapeutti klo 7-14.40 (välitönhoitotyö)
- Hoitaja seitsemän, klo 7–14.40 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullisia hoitajia kaksi klo 7–15 (välitönhoitotyö)
- Siistijä klo 8–12.30 (välillinen hoitotyö)
- Hoitoapulaisia kaksi klo 7-15 (välillinen hoitotyö)

- Hoitajia viisi klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkevastuullinen 2 hoitajaa klo 13–21 (välitönhoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.55–7.05 (välitönhoitotyö)
- Hoitaja 21-7 (välitön hoitotyö)
- Hoitoapulainen klo 12-20 (välillinen hoitotyö)
- Lääkeluvallinen lähihoitaja klo 20.55–7.05 (välitönhoitotyö)
- Hoitaja 21-7 (välitön hoitotyö)

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.

Sijaisjärjestelyistä vastaa kodin johtaja ja tiiminvetäjä. Sijaisten hankinta kuuluu tarvittaessa jokaiselle kodin työntekijälle. Rekrytointisuunnitelmaa ja tarvetta sijaisille pyritään arviomaan mahdollisimman pitkällä aikavälillä. Äkilliset, lyhytaikaiset poissaolot pyritään järjestelemään pitkäaikaisten, tuttujen sijaisten kanssa sopimalla. Sijaistenhankintaa ohjaa aina toiminnallinen tarve ja asukastilanne. Vuorojen tarjoaminen sijaisille tapahtuu soittamalla tai viestimällä. Tarvevuorot voidaan laittaa avoimeksi myös kaikille avoimen työvuorosovelluksen kautta. Sovellukseen on mahdollista määrittää esimerkiksi ammattinimike, pätevyys tai lääkevuoro. Sijainen voi sovelluksen kautta poimia itselleen sopivan vuoron. Erityistilanteissa, kuten saattohoito ja asukkaan poikkeava käytös tai epidemia, arvioidaan sijaistarvetta erityisen tarkasti.

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

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. Kodissamme jokaiselle kansainväliselle työntekijälle on nimetty omaohjaaja ja osaamisen arvioinnit toteutetaan säännönmukaisesti opintojen edetessä. Hyödynnämme myös alueellista ELMA-projektia kansainvälisten työntekijöiden ohjaamisessa.

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, haastatteluvaihto, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentamisen [kodin esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Lisäksi edellyttämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Attendolle yrityksenä on tärkeää pitää työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta huolta, joten työntekijä voi kehittää omaa ammattitaitoaan ja rakentaa oman urapolkuansa meillä. Omaan osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen voi tapahtua joko nykyisessä roolissa tai uusien vastualueiden ja roolien kautta. Laajasta 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 kehittämissuunnitelmat, kotimme toiminnan kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta

määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asukkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Kodin esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

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

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

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



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

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnettyt viranomaishyväksynät ja luvat

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastus

Työsuojeluviranomaisen tarkastus

Työpaikkaselvitys

Tilojen käyttöönottotarkastus

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

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

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

Tilojen käytön periaatteet

Kotimme toimii yksikerroksissa uudisrakennuksessa ja meillä yhteensä 41 esteetöntä asukashuonetta. Huoneet ovat 25 m². Asukas sisustaa asuinhuoneensa itse ja voi näin tehdä siitä omannäköisen kodin. Kaikissa huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Hoivasänky, verhot ja petivaatteet tulee kodilta. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa huoneen-vuokralain mukaisesti omaan asuntoonsa. Hoivakodissa on kaksi asukaskäytävää /ryhmäkotia, yhteiset oleskelutilat jakavat ryhmäkodit neljään 10 asukkaan soluun. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Isossa ruokasalissa asukkaat saavat ruokailla yhteisöllisesti, tila mahdollistaa myös yhteisen tekemisen /toimimisen päivittäisten toimintatuokioiden kautta. Pienemmissä ryhmäkeittiöissä/olohuoneissa asukkaat voivat viettää aikaa läheistensä kanssa ja juhlia merkkipäiviä tai kahvitella yhdessä.

Kodissamme on oma terassi/parveke ja iso aidattu piha-alue puutarhoineen. Ulkoilu & Puutarha -teemakodin mukaisesti pihassa on mahdollisuus viettää aikaa yksin tai yhdessä, aktiivisesti tai rauhallisesti rentoutuen. Perusajatuksena on, että asukkaat voivat ulkoilla joka päivä ympäri vuoden. Kodin ympärillä on kävelypolkuja, mukavia istuma-paikkoja, grillipaikka, helppohoitoisia kukkia ja kasvihuone, pieniä viljelylaatikoita ja marjapensaita. Ulkoilu ja erilaiset aktiviteetit ovat keskeinen osa teemakodin toimintaa. Kodissamme on yhteinen sauna ja pesuhuone. Sauna lämpiää päivittäin ja vilvoittelemaan pääsee terassille saunomisen yhteydessä. Yhteinen pyykkitupa löytyy erillisenä tilana.

Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen on panostettu. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Kaikki kotimme tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilualueet on suunniteltu esteettömiksi. Kodillamme osa asukkaista on muistisairaita, joten kotimme ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden. Asukkailla on käytössä asukaskutsujärjestelmä., joka auttaa vastaamaan asukkaiden ja henkilökunnan avuntarpeeseen minä vuorokauden aikana tahansa. Asukkailla saa käydä vieraita vapaasti, yöaikaan kohdistuvista vierailuista on sovittava henkilökunnan kanssa erikseen. Pääsääntöisesti asukas asuu huoneessaan niin kauan, kuin toimintakyvyn edellytykset siihen ovat. Toimintakyvyn laskiessa mietitään mahdollisia huonejärjestelyjen muutoksia huomioiden kotimme rakenteelliset ratkaisut.

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

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asukasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen kodissamme. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

Kiinteistön huoltotarpeita seurataan viikoittain ja niistä ilmoitetaan soittamalla HelpDeskiin puh. 0102346800.

Lisäksi kiinteistöhuollon edustaja ja johtaja toteuttavat yksikkökierroksia, jolloin arvioidaan isompia korjaustarpeita, sekä mahdollisia ongelmatilanteita kuten vaihtelevat lämpötilat, melu tai muut terveyteen vaikuttavat tekijät.

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

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

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

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissamme on automaattinen palovaroinjärjestelmä, sammutuslaitteisto, ovihälytyslaitteisto ja liiketunnistimet. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta/kulunvalvonta. Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet. Kotimme ulko-ovet ovat lukittuna, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero kodin vierailulle tulevia varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Johtaja tai tiimivetäjä koodaavat uusille työntekijöille asianmukaiset kulkuluvat, avaimet kuitataan nimellä.

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

Kodillamme on käytössä 9Solution-hoitajakutsujärjestelmä (hälytysranneke asukkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti.

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla, ilmoitus pattereiden kestoajan loppumisesta menee suoraan toimittavalle taholle ja sieltä tulee automaattisesti uudet rannekkeet. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Asukaskutsujärjestelmä 9solutios
Esko Piippo, Account Manager
9Solutions Oy.
+358 40 166 3200
Teknologiantie 2, FI-90590 Oulu, Finland

Kulunvalvonta Abloy Entry
Niko Voutilainen | Yksikönpäällikkö
+358 44 777 5950
niko.voutilainen@blc.fi
BLC Turva Oy | Yrittäjänkatu 18 | FIN-50130 MIKKELI | www.blc.fi/turva

Kodillamme turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat
Johtaja Mari Haaranen, mari.haaranen@attendo.fi, p. 044 494 1000

tiiminvetäjä Essi Alén, essi.alen@attendo.fi, p. 044 494 3538
Lähihoitajat Jukka ja Mirka Heinänen p. 044 494 3539 etunimi.sukunimi@attendo.fi

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitseviksi 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 lääkitseviksi laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Kodillamme käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, lääkitseviksi laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, happisaturaatiomittari, imu, henkilönostimet, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt, kylmägeelit. Aukkaan omahoitaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa aukkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen saadaksemme aukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Kotimme työntekijät perehdytetään kodilla käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttö tarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Kodin huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri pidetään ajan-tasalla sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjaamme terveydenhuollon laitteidenhuolto- ja kalibrointi tiheyden. Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteripalvelussa ylläpidämme kotimme terveydenhuollon laitteiden, (asukassängyt, henkilönostimet, suihkutuolit, suihkulavetti, istumavaaka, dekot) tietoja ml. tehdyt huollot ja korjaukset.

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 lääkitseviksi laitteista 719/2021 33 §) https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta Kotimme työntekijät perehdytetään apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimivuuden seurantaan sekä vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Johtaja Mari Haaranen, mari.haaranen@attendo.fi, p. 044 494 1000
tiiminvetäjä Essi Alén, essi.alen@attendo.fi, p. 044 494 3538
sairaanhoitaja Sari Tiilikainen sari.tiilikainen@attendo.fi p. 044 494 1001
Fysioterapeutti Riina Kettula, riina.kettula@attendo.fi, p.041 7324101

Huoltosopimus on laadittu AlluMedicalin kanssa.

AlluMedical Oy
Puustellintie 2, 3 krs.
15150 Lahti
y-tunnus 2712876-8
info@allumedical.com

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.

Henkilöstön käyttöopastus toteutetaan käytännössä seuraavasti:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

Pihlajalinnan vastuulääkäri kirjaa Acute tietojärjestelmään, josta kotimme sairaanhoitajat siirtävät kirjaukset ja määräykset Hilikka-järjestelmään.

Kotimme sairaanhoitajilla ja johtajalla on tunnukset ja lukuoikeus hyvinvointialueenasukastietojärjestelmään LifeCareen.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kotimme asukkaista kirjataan asiakastietojärjestelmä Hilikkaan päivittäin jokaisessa työvuorossa. Meillä on apuna myös mobiili-Hilikka. Kirjauksissa peilataan asukkaan suunnitelman toteutumista sekä muut tärkeät tapahtumat mm. terveyden- ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Päivittäinen kirjaaminen tehdään työvuoron lomassa ja viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaamisen laatua ja sisältöä seuraamme säännöllisesti arjessa. Kirjaamisen tueksi on olemassa yhteisiä ohjeistuksia mm. sisältöjen ja otsikoiden alle kirjaamisen tulkintaan. Kodilla on yhteisesti sovittu eri kirjaamiskomponenttien käytöstä laadukkaasti kirjaamisen tukena.

Rakenteinen kirjaaminen mahdollistaa tiedon tallentamisen ja käytön hyödyntämisen hoivatyön apuna. Kirjaamisen ensisijaisena tehtävänä on turvata asukkaan hoidon suunnittelu ja toteutus sekä edistää hoidon jatkuvuutta. Asiakirjoihin merkitään tarvittavat tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi. Yhdenmukainen kirjaaminen varmistaa, että käytössä oleva asukastieto on laadullisesti hyvää, ajantasaista ja kokonaisvaltaista. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi hoivan ja palvelun suunnitelman pohjaksi sekä yhteenvetojen, lausuntojen ja läheisyhteistyötä varten. Asukkaan näkökulmasta rakenteinen kirjaaminen parantaa hoidon laatua, hoidon jatkuvuuden toteuttamista ja suunnitelmallista asukastyötä.

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.

Kotimme tietosuojaseloste (yleinen) on nähtävillä ilmoitustaululla. Kodin johtaja valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Mobiililaitteissa on yrityksen tietosuoja ja lisäksi laitteista huolehditaan erittäin tarkasti. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita. Tietoturvasuunnitelma päivittyy vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 18.9.2024.

Johtaja valvoo tietosuojan toteutumista ja henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeistuksien mukaista. Asukkaalla on oikeus oikeus tarkistaa omat tietonsa, jotka on kirjattu Hilikkaan. Jos tiedot ovat asukkaan tai läheisen mukaan virheellisiä, niin niistä voi pyytää korjausta. Pääsääntöisesti tietojesi luovuttaminen sosiaali- tai terveydenhuollon henkilörekisteristä edellyttää antamaasi yksilöityä suostumusta. Asiakkaiden tietopyynnöt ohjataan rekisterinpitäjille esimerkiksi kuntatilaajille niissä tapauksissa, kun Attendo toimii henkilötietojen käsittelijän roolissa. Ilman rekisterinpitäjän kirjallista lupaa ei tietoja voida luovuttaa ja tietojen luovutuksesta tulee aina kirjata merkintä asiakastietojärjestelmään.

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

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

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

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

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

Miten huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan?

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

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

Havaitessaan merkittävän poikkeaman käyttämässään tietojärjestelmässä ryhtyy palveluntuottaja seuraaviin toimenpiteisiin.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy

Tietosuojavastaava Sanna Ketopaikka

PL750 (Itämerenkatu 9)
00181 Helsinki
tietosuojavastaava@attendo.fi

Onko kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämissuunnitelmat 2025
vuodelle

1. Asukas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi:

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

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

	ASIAKASKOKEMUS	LÄHEISKOKEMUS	HENKILÖSTÖKOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI
TAVOITE	Hetki enemmän aikaa kullekin asukkaalle. Tehdään asukkaat näkyviksi ja kuulluiksi elämässään hoivakodilla	Parannetaan yhteisymmärrystä läheisten kanssa yksi kohtaaminen kerrallaan. Jaetaan läheisten kanssa ilot ja surut vastavuoroisesti ja toisiamme tukien	Parannetaan työyhteisöä yksi teko ja lupaus kerrallaan Työyhteisön toiminta ja päätöksenteko perustuvat yhteiseen keskusteluun ja yhteisymmärrykseen Parannetaan yhteisöllisyyttä työyhteisön sisällä Huolehditaan ja edistetään laadukasta ja kuvaavaa kirjaamista asukaslähtöisesti
TOIMENPITEET	Parannetaan asukkaan elämää yksi asukashetki kerrallaan, panostetaan läsnäoloon ja asukaskohtaiseen aikaan Tehdään päivittäisiä valintoja, jotka tukevat asukkaiden osallisuutta,	Luodaan mahdollisuus saada tietoa sekä osallistua ja vaikuttaa toimintaan ja hoivaan Myötäeletään läheisten kanssa merkityksellisiä hetkiä hoivakodilla,	Luodaan yhdessä yhteisvastuullinen työyhteisö (kun tulee tietoiseksi, tulee vastuulliseksi) Luodaan ratkaisukeskeinen

	vaikutusmahdollisuuksia, tarpeita ja toiveita sekä toimintakykyä	Puhutaan ja otetaan puheeksi matalalla kynnyksellä	työilmapiiri, joka on kannustava, kokeileva ja ideoiva ja jossa jokaisella on mahdollisuus kehittyä ja onnistua Vuorovaikutus on avointa ja mutkatonta: kiitos ja palaute osaksi jokaista työpäivää, 5K, vuorokohtainen työnsuunnittelu kuuluu kaikille Kirjaaminen tukee ja kuvaa hoivan suunnittelua, toteutusta ja arviointia asukaslähtöisesti
AIKATAULU	Vuosi 2025 ETT-analyysi x1vko, laatu-analyysix1 kk Tyytyväisyyskyselyt x2 vuosi RAI ja NHG-analyysit Tavoitetaulut x1vko Toiminallinen hoivakotikalenteri x1vko Päivittäiskirjaamiset ja saatu palaute Hoivakodin yhteisöllinen toiminta Läheisten tapahtumat Somekanavat	Vuosi 2025 ETT-analyysi x1vko, laatu-analyysix1 kk Tyytyväisyyskyselyt x2 vuosi RAI ja NHG-analyysit Tavoitetaulut x1vko Toiminallinen hoivakotikalenteri x1vko Päivittäiskirjaamiset ja saatu palaute Hoivakodin yhteisöllinen toiminta Läheisten tapahtumat Somekanavat	Koko vuosi 2025 Tiimipalaveri x1vko ETT-palaveri x2vko Kuukausipalaverit x1kk Laatupalaveri x1kk Asko-keskustelut x4vuodessa Tyytyväisyyskyselyt x2vuodessa TTH-yhteistyö ja AinoHelath TYHY-päivät x2vu Päivittäiskirjaamiset, jokaisesta asukkaasta eri komponentteja hyödyntäen, kirjaamiskoulutus Rai+hopasu tiedot säännöllisesti
VASTUUTUS	Koko henkilöstö	Koko henkilöstö	Koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI	Mitä tehdään hyvin /vahvistetaan? Toiminta hoivakodilla pysynyt samansuuntaisena. Paljon erilaista toimintaa ollut, nyt myös pienryhmätoimintaa enemmän ollut. Kiitosta tullut toiminnasta ja näkyvyydestä. Mahdollistaa myös henkilökunnan osallisuuden oman mielenkiinnon ja	Mitä tehdään hyvin /vahvistetaan? Panostettu positiiviseen ja hoivakodilta käsin kohdennettuun viestintään. Kuulumisia vaihdettu enemmän, läheisten erilaiset tarpeet tunnistetaan paremmin ja niiden mukaan osataan toimia. Myös sairauteen ja terveyteen liittyvien asioiden viestimisessä parannettu. Hoivaan liittyviä hoitolinjauksia	Mitä tehdään hyvin /vahvistetaan? Työyhteisössä joustavuutta, sitoutumista, kannustusta ja tukea. Työilmapiiri ja toimintaympäristö koetaan hyväksi. Mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja työoloihin koetaan voimavaraksi. Palaute huomioidaan ja tasavertaisuutta koetaan.

	<p>vahvuuksien kautta. Asukkaat pääsivät itsekin vaikuttamaan toiminnan suunnitteluun. Toimintaa järjestetty tilanteen ja tarpeiden mukaisesti myös päiväkohtaisesti ja sponttaanisti. Vahvistetaan tiedottamista.</p> <p>Mitä kehitetään? Panostetaan jatkossa asukaskohtaiseen läsnäoloon, ajatuksella hetki enemmän aikaa kullekin asukkaalle. Edistetään pienryhmäyöskentelyä asukkaiden fyysiset, kognitiiviset, henkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Tavoitteena asukkaiden osallisuus, kuulluksi tuleminen ja kohtaaminen hetkissä. Edistetään toimintakyvyn tukemista ja osallistumista pienten päivittäisten toimien kautta.</p>	<p>pyrityt ennakoimaan ja läheisten osallisuutta parannettu. Vahvistettu läheisten osallisuutta ja vaikutusmahdollisuutta hoivakodin arjessa ja asukkaiden elämässä.</p> <p>Mitä kehitetään? Parannetaan yhteistyötä ja osallisuuden tunnetta yksi kohtaaminen kerrallaan. Kohdataan läheiset rohkeasti, aina ei tarvitse olla valmiita vastauksia valmiina. Inhimillisyyttä on myös selvittää ja antaa vastauksia myöhemmin. Hyödynnetään moniammatillisen tiimin rikkautta ja osaamista. Kysytään kuulumisia, kohdataan, madalletaan kynnystä lähestyä ja vaikuttaa. Omahoitajat kontaktoivat läheisiä ja kartoittavat vielä hoitoneuvotteluiden /yhteisten keskusteluiden tarvetta. Puhutaan ja otetaan puheeksi, silloin pienistä asioita ei tule isoja asioita. Ei ole mitään asioita, mistä ei voida yhdessä puhua. Huolehditaan myös omien asukkaiden tarvetta pitää yhteyttä läheisiin, tapoja ja keinoja on monenlaisia</p>	<p>Yhteistyö voimaannuttaa ja vastuun jakaminen helpottaa jokaisen kuormaa. Yksi kaikkien ja kaikki yhden puolesta!</p> <p>Mitä kehitetään? Tiedon kulkua voidaan aina parantaa. Oman ja vuorokohtaisen työn organisointia ja sujuvuutta voidaan yhteistyössä kehittää jatkossakin. Panostus jatkossa työn hallinnan tunteen edistämiseen, vuorokohtaisella työn suunnittelulla, avun tarjoamisella ja pyytämällä käytäväkohtaisesti. Hoitajakutsuun, ovikelloon ja kollegan avunpyytämiseen reagoidaan. Vuorokohtaisesti tehdään yhdessä suunnitelma ja vuoron aikana kannetaan yhdessä vastuu, että tehtävät tulee hoidettua. Vastuu jakaantuu tasapuolisesti koko työyhteisön kesken. Aina on hoivakodilla askareita, joita voi tehdä, jos aikaa on, huomioidaan yhteinen hyvä. Kannetaan yhdessä 100% vastuu ja toimitaan silloin, kun itse tullaan tietoisiksi jostain.</p>
<p>LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)</p>	<p>Ei unelmoida elämästä, vaan eletään unelmiamme! Toteutimme mielekkäitä asukashetkiä hoivakodilla ja toimimme niitä näkyväksi.</p>	<p>Hymyilläään, kun tavataan ja yhteistä arkea jaetaan! Paransimme positiivista viestintää ja osallisuutta läheisten kanssa.</p>	<p>Yksi kaikkien ja kaikki yhden puolesta! Paransimme auttamista ja avunantoa henkilökunnan kesken</p>

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):

Vaaratilanteen kuvaus	Tiedonkulku, raportointi, asukastietojärjestelmät	Kaatuminen: puutteellinen piha-alueiden ja hoitoympäristön siisteys ja kunnossapito, apuvälineiden saatavuus, määrä ja kunto, asukkaiden toimintakyvyn- ja terveydentilan muutokset	Uhka- ja väkivaltatilanne: käytösoireiset asukkaat, henkisen ja/tai fyysisen väkivallan uhka, asukasturvallisuuden vaarantuminen, terveydentilan arviointi
T	2	3	3
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio	tiedon vastaanottaminen, tiedonsiirto ja vuorokohtainen työjako /tiedonkulku, kirjaamiskoulutukset, moniammatillinen yhteistyö, sovitut toimintakäytänteet (hilkka ja acute) ETT-viikkoarviointi, Kirjaaminen	Asukkaiden toimintakykyarviot, FT-ohjaus, Lihaskuntoharjoitteet, asukaskohtaiset ohjeet ja toimintahetket, apuvälineet, yhteisesti ymmärretyt tavoitteet ja arviointi FRAT, tasapaino, RAI-mittarit	Asukkaiden toimintakykyarviot, moniammatillinen yhteistyö, henkilöstön täydennyskoulutus, hoidon suunnittelu ja arviointi, toimintaympäristön huomioiminen Yksilökohtaiset ohjeet /toimintaperiaatteet, ennakoivat toimenpiteet
Aikataulu	Vuosi 2025	Vuosi 2025	Vuosi 2025
Vastuuhenkilö	koko henkilöstö	koko henkilöstö	koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI	Vuorokohtainen työn suunnittelu, yhteisesti ymmärretyt tavoitteet, sovitut työ- ja toimintamallit. Viikkoseuranta, toteutus ja arviointi.	Toimintakykyarviosta saadun tiedon käyttö osana asukkaan hoivan suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Rait ja vaikuttavuusmittariston tiedon hyödyntäminen ja seuranta. Poikkeamien asukaskohtainen näkyväksi tuominen ja seuranta. Fysioterapeutin IKINÄ-koulutus.	Palvelun toteuttamissuunnitelmien päivitys ja toimintakykyarvioiden hyödyntäminen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Henkilöstön täydennyskoulutus ja työyhteisöpalaverit.

LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Joulukuu 2025	Joulukuu 2025	Joulukuu 2025
--	---------------	---------------	---------------

T=Todennäköisyys, S=Seuraukset, R=Riskiluokka

Turvallisuus- ja työterveysriskien arviointi:

Vaaratilanteen kuvaus	Työn suunnittelu	Työn järjestely	Työn sosiaalinen toimivuus
T	2	2	3
S			
R			
Toimenpide ja kustannusarvio			
Aikataulu	Vuosi 2025	Vuosi 2025	Vuosi2025
Vastuhenkilö	koko henkilöstö	koko henkilöstö	koko henkilöstö
VÄLIARVIOINTI	<p>Työn sisältöjä ohjaavat pitkälti tehtäväkuvien ja ammattinimikkeiden mukaiset raamit. Työntekijöiden vahvuuksia ja mielenkiinnon kohteita selvitetty kehityskeskusteluiden ja työyhteisöpalaverien kautta. Työn laadulliset vaatimukset ovat suhteellisen samat kaikilla. Vastuualueita jakamalla, olemme voineet tukea jokaiselle mielekkään sisällön löytymistä sekä tarjota haasteellisempaa /vaativampia työtehtäviä niitä haluavuuville. Toiminnallisten työpajojen avulla olemme harjoitelleet yhteisiä hoivaan ja hoitoon liittyviä kokonaisuuksia. Omahoitajuuteen ja hoiva toteutukseen liittyviä vastuita olemme pyrkinneet jakamaan</p>	<p>Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa työaikoihin autonomisen työvuorosuunnittelun kautta. Työvuoro-aiheet esimerkiksi aamu- tai iltavuoropainotteisista vuoroista on saatu hyvin ja työntekijäkohtaisesti toteutettua. Yövuoroja on saanut tehdä ne työntekijät, jotka kokevat sen itselle mieluisaksi. Myös työ- ja vapaa-ajan suunnittelu työntekijälähtöisesti on mahdollistettu ja saatu tiimissä toteutumaan. Työyhteisön lomajajat on suunniteltu työntekijöiden toiveita vastaavasti, jonka kautta saatu tuettua koko työyhteisön hyvinvointia. Työaikaprosentin muutoksia on saatu soviteltua työntekijöiden toiveiden tai työterveysneuvotteluiden kautta määräaikaista.</p>	<p>Organisaation tavoitteiden mukaisesti hoivakodilla on jalkautettu vuoden 2023-2024 aikana muutosmatkan ideologiaa. Asiakaskokemusvalmentajien johdolla on käyty kvartaali- ja karttakeskustelupohjien avulla läpi työyhteisön 100% vastuuseen liittyviä työ- ja toimintamalleja. Samalla olemme harjoitelleet palautteen antamista ja palautteen vastaanottamista. Tavoitteena on ollut yhteisiin tavoitteisiin ja päämääriin sitoutuminen hoivakotikohtaisesti. Olemme työyhteisötasolla nostaneet esille asioita sitoutumiseen, yhteisöllisyyteen sekä henkilöstön pitovoimaan liittyviä teemoja. Persoonallisuustestien ja värikarttojen avulla</p>

kuukausitasolla porrasten. Esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelmien päivityksiä ja RAI-arvioita on jaettu tasaisesti eri kuukausille. Hoivakodilla on myös laadittu omahoitajan vuosikello, jonka avulla jokainen työntekijä voi suunnitella ja toteuttaa sovittuja työtehtäviä siten, että ne jakautuvat tasaisesti kuukausitasolla. Omatyön suunnitteluun on aktiivisesti ohjattu esimiestasolta.

Toimintaympäristönä hoivakoti on oman työn sekä yhteisen työn /toiminnan suunnittelun kautta mahdollistanut vaihtelua perushoivatyön rinnalle mm. asukkaiden viriketoiminnan osalta. Työntekijät ovat voineet yhdessä asukkaiden sekä työyhteisön kanssa suunnitellaan mielekästä toimintaa, jolla työtä on voinut monipuolistaa ja tauottaa perushoivan rinnalla. Tilaratkaisut asettavat tietynlaiset ehdot työn toteutukseen, mutta jokaisella työntekijällä on ollut mahdollisuus vaikuttaa, milloin ja missä työtehtäviä tehdään. Työaikojen ja työtehtävien porrastuksella rauhallisempaa aikaa mm. kirjauksien tai muiden kirjallisten tehtävien osalta on mahdollista tehdä. Lääkärinkierrot, koulutukset tai muut tapahtumat ovat työvuorosuunnittelussa otettu miehityksen ja työnajallisen suunnittelun osalta jo ennakkoon huomioon.

Työn keskeytyksiin, valppaana oloon tai toimintaympäristön hälyyn on pyritty

Lomapäivät tai palkattomat vapaat on mahdollistuneet elettävillä työvuorolistoilla lähes poikkeuksetta tarpeiden mukaisesti.

Vuorokohtainen työvuorosuunnitelma on tehty ennakkoon, mutta tätä on ollut mahdollista muuttaa yhdessä työntekijöiden välisellä sopimuksella sekä esimiehen tuella. Työvuorokohtaisesti työntekijät on jaettu lääkevastuun ja ammattinimikkeiden pohjalta käytäväkohtaisesti, suunniteltua jakoa on kuitenkin voitu muuttaa mm. työntekijälähtöisen fyysisen tai psyykkisen kuormituksen vuoksi. (esim. suunniteltu korvaava, kevennetty työ, asukaslähtöinen psyykinen/fyysinen kuormitus.)

Työyhteisössä on nostettu yhteiseksi kehittämiskohteeksi onnistuneen työvuoron toteutuminen sekä vuorokohtainen avun tarjoaminen/avun saaminen. Näitä on viikkokohtaisesti arvioitu työyhteisöpalaverissa määrällisen mittarin ja toteuma- ja tapahtumakirjausten kautta.

Tehtävänkuvia on käyty yhdessä työntekijöiden kanssa läpi ja työyhteisöpalaverissa on mietitty työtehtävien toteutusta asukastarpeiden pohjalta porrastaen. Työvuorosuunnittelussa on kyetty huomioimaan saattohoitotilanteita tai asukaskohtaisia hoivaan liittyviä määräaikaista järjestelyitä. Hoivatyön ja tukipalvelutyöntekijöiden tehtävien jakoa on

olemme pyrkineet nostamaan esille tiimin moninaisuuden, jotta voimme hyödyntää yhteisessä tekemisessä toistemme vahvuuksia ja erilaisuuksia.

Tyytyväisyyskyselyiden pohjalta olemme nostaneet hoivakotikohtaisia kehittämiskohteita henkilöstön sekä asukas- ja läheisyhteistyön näkökulmasta. Näiden pohjalta on vuoden aikana tehty arviointia sovitusti mm. tiedonkulkuun, yhteistyöhön sekä vuorovaikutukseen liittyvien tekijöiden osalta. Epäasialliseen kohteluun liittyviä ohjeistuksia ja ilmoituskäytänteitä on käyty läpi työyhteisöpalaverissa. Saadut palautteet ja epäkohtailmoitukset on käsitelty työyhteisön kesken.

Hoivakodilla on pyritty kannustamaan ja tukemaan henkilöstöä puuttumaan ja reagoimaan epäkohtiin. Keskustelevaa työyhteisökulttuuria on harjoiteltu yhdessä. Jokaisen työntekijän omaa vastuuta asioiden esiintuomiseen, puuttumiseen ja vaikuttamiseen on yritetty tukea johdonmukaisesti esimiehen sekä koko työyhteisön tuella. Hoivakodilla on käyty läpi yhteisiä pelisääntöjä mm. työvuorosuunnitteluun, vuorokohtaiseen työnsuunnitteluun sekä avun tarjoamiseen liittyvissä asioissa. Tasapuolisuutta ja joustavuutta on tuettu autonomisen työvuorosuunnittelun, lomien suunnittelun sekä hoivakodin toiminnan suunnittelun kautta.

vastaamaan vuorokohtaisen työn jaon kautta. Kaikkia tilanteita ei ole ennakoitavissa, mutta yhteisen työn suunnittelun ja toteutuksen kautta työn hallinnan tunteen säilyttäminen on kaikille mahdollista.

Vaikeita vuorovaikutustilanteita asukastyössä on pyritty ratkaisemaan käsittelemällä asioita yhteisesti työyhteisöpalaverissa. Hoivaan tai asukkaan kohtaamiseen liittyviä haasteita on käyty asukaskohtaisesti läpi ja toimintakäytänteitä on mietitty yhdessä onnistumisten ja epäonnistumisten kautta. Poikkeamien ilmoituskäytänteiden kautta ollaan kuukausitasolla käyty työyhteisökokouksissa läpi asiat asukaslähtöisesti ja kehittämisenäkökulma toiminnassa huomioiden. Vaikeampien tilanteiden ratkaisemiseksi on pidetty hoitoneuvotteluita moniammatillisesti tai läheisiä osallistaen. Sovituista käytänteistä on koottu ohjeistukset koko työyhteisölle. Henkilöstöön liittyviä vaikeampia vuorovaikutustilanteita on ratkottu yhteisneuvotteluissa joko hoivakodilla asianosaisten kesken tai organisaation HR-tukihenkilöitä ja työterveyshuollon ammattilaisia avulla. Tapaamisista on aina laadittu muistio ja jatkoseuranta.

Työyhteisön tarpeiden ja toiveiden pohjalta täydennyskoulutusta on tänä vuonna järjestetty uhkatilannekoulutukseen,

mietitty yhdessä ja hoivakotikohtaisia ohjeita on tehty vuorokohtaisesti. Perehtyminen on järjestetty sähköisen järjestelmän kautta ja siinä on painottunut itseohjautuvuus sekä tiedon sisäistäminen. Perehdytykset on toteutettu työntekijäkohtaisesti sovitussa määräajassa, asukastyö ja toimintaohjeet on käyty läpi nimetyn perehdyttäjän kanssa. Lääkehoidon perehdytykset on järjestetty erikseen oman toimintamallin mukaisesti.

Apuvälineitä työn toteuttamiseen on hoivakodille hankittu ja niiden käyttöön on perehdytys järjestetty. Työntekijöillä on mahdollista vaikuttaa vuosittain apuvälinehankintoihin, joilla tuetaan fyysisiä kuormitustekijöitä. Hoivakodin oman fysioterapeutin kautta olemme saaneet ohjausta ja neuvoa apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön sekä työergonomian tukemiseen. Työterveysneuvotteluiden tai esimiestyöntekijä keskusteluiden kautta työntekijöitä on voitu ohjata myös työfysioterapeutin palveluiden piiriin. Toimintaympäristön turvallisuuteen ja käytännöllisyyteen liittyviä tarpeita kartoitettu ja hankintoja tehty työntekijälähtöisesti, budjetointi tehty vuositasolla. Varastotiloja ja hoivakodin yhteisiä tiloja on järjestetty toiminnan kannalta järkevimiksi ja mm. elintarvike ja hoivatarviketilauksia on priorisoitu ja järjeistetty.

Työyhteisössä on kyetty keskustelen jakamaan omia tuntemuksia ja kokemuksia mm. saattohoitotilanteiden osalta. Oppisopimusopiskelijoiden ohjauksen sekä uusien työntekijöiden perehdytysten kautta ollaan työyhteisötasolla kyetty paneutumaan tarkemmin omien toiminta- ja työmallien kehittämiseen. Kollegiaalinen tuki työvuoroissa on koettu omaa työtä voimaannuttavaksi ja tukevaksi.

muistisairaiden kohtaamiseen, ensiapuun, paloturvallisuuteen sekä kineestetiikkaan liittyen. Hoivakodin toiminnallisten työpajojen aiheena olleet saattohoito, asukkaiden toimintakykyarvioiden hyödyntäminen, apuvälineiden käyttö sekä hoivaan liittyvät aihealueet esim. PEG-ravitsemus, lihakseen pisto ja korvien huuhtelu.

Esimies on ollut vastuussa suunnitelluista ja toteutuneista varhaisen välittämisen keskusteluista. Tukena ja apua on olleet nimetyt työkykyvalmentajat ja HR-tukihenkilöt. Työterveyshuollon kautta on saatu joustavasti soviteltua yhteistyöneuvotteluista joko esimies, työntekijä tai tth asiantuntijalähtöisesti. Organisaatiomallin mukaisesti esimies on saanut viikoittain herätteitä työntekijöiden poissaoloihin liittyen. Neuvotteluita ja keskusteluita on järjestetty sovitusti kokonaiskäsityksen ja tarvittavien jatkotoimenpiteiden järjestämiseksi. Tehtävien uudelleen organisointia, mitoituksen seuranta, työajan tarkistamista ja tehtävien priorisointia on tehty jatkuvasti sekä vuorokohtaisesti. Työntekijäkohtaisesti ja tarpeen vaatiessa on saatu neuvoteltua korvaavan/kevennetyn työn mallin mukaisia työtehtäviä, osasairauspäivärahaajaksoja sekä ammatillista kuntoutusta. Muutaman työntekijän kohdalla on voitu tukea työhyvinvointia työnantajan tukemana esim. ohjaamalla työpsykologin, ravitsemusterapeutin palveluiden piiriin.

Henkilöstön työhyvinvointipäiviä on järjestetty säännöllisesti ja työntekijöiden toiveiden pohjalta. Työnantajalla on käytössä E-passi työntekijöiden työhyvinvoinnin edistämiseen ja tukemiseen. Hoivakodin

		<p>työntekijöitä on palkittu myös hyvin tehdyn /toteutetun työn osalta työyhteisön kannustinrahalla. Hoivakodin kannustinrahaa on hyödynnetty mm. yhteisen virkistystoiminnan toteutukseen ja työjalkineiden hankintaan. Hoivakodilla on lisäksi juhlistettu yhdessä onnistumisia, valmistumisia ja merkkipäiviä. Esimiehellä on myös ollut mahdollisuus osoittaa kiitosta hyvin tehdystä työstä yksilöllisesti pienen palkitsemisen muodossa.</p>	
LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)	Joulukuu 2025	Joulukuu 2025	Joulukuu 2025

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- 2025	Q2- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	95
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin omavalvontasuunnitelmaa	77
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella	Sosiaalisuus 8,8 Harrasteisiin osallistuminen 7,7 Vähäinen masentuneisuus 9 Osallisuus 9,4 RAI-on toimintakykyarviointi on otettu koko henkilöstön kesken aktiiviseksi osatekijäksi hoivan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Mittaritiedot on päivitetty palveluiden toteuttamissuunnitelmiin ja arviointi toteutuu osana päivittäistä arkea.	Sosiaalisuus 8,9 Harrasteisiin osallistuminen 8 Vähäinen masentuneisuus 9,8 Osallisuus 9,8 Rai-arviointi toteutuu kokonaisvaltaisesti suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin osalta. Toimintakyky arvio otettu osaksi palvelun toteuttamissuunnitelmaa
Sisäinen auditointi		Tulossa 2025. Tilaaajatarkastus 26.3.2025	Sisäinen auditointi 2025.
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		Tulossa 30.6.2025 Tilaaajatarkastus 26.3.2025	Auditointi 2025
Lääkepoikkeamat, kpl		Poikkeamat ajalta 1.1-30.4.2025 17kpl (14 parannusehdotusta, 3 poikkeamaa)	Poikkeamat ajalta 1.7-31.12.2024 16 kpl

Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus	95%	100% Kunnossa kaikkien asukkaiden osalta.	100% Suunnitelmat päivitetty
--	------------	---	------------------------------

	Tavoitetaso	Q3- 2024	Q4- 2024
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	tulossa
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	kts. kehittämissuunnitelma, joka osa kodin oma-valvontasuunnitelmaa	tulossa
Elämänlaatu (ikä-ihmiset) (1-10) <i>Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä.</i> <i>Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10).</i>	Kansallisen keskiarvon yläpuolella		
Sisäinen auditointi		Ei auditointia	Ei auditointia
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % - Kehityskohde, % - Poikkeama, %		Ei auditointia, oma arviointi kaikki kunnossa	Ei auditointia Oma arviointi kaikki kunnossa
Lääkepoikkeamat, kpl		poikkeamat ajalta 1.1-30.6.2024 18 kpl	Poikkeamat ajalata 1.7.-31.12.2024 13 kpl
Palvelun toteuttamis-suunnitelmien ajan-tasaisuus	95%	100% Kaikkien asukkaiden osalta kunnossa	100% Kaikkien asukkaiden osalta kunnossa

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintakodin vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Heinolassa 14.3.2025

Allekirjoitus

Mari Haaranen