

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA Attendo Vallesmanni

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3. RISKIEN HALLINTA.....	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	10
HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	10
ASIAKKAAN KOHTELU	11
ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	13
6.PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	15
6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	17
6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	17
6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	19
6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	20
7.ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
7.1 HENKILÖSTÖ	21
7.2 TOIMITILAT.....	23
7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	24
7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	25
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	26
9.YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10.OMAVALTONTASUUNNITELMAN SEURANTA	29
11. LÄHTEET	29
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	30

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Lahti	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Orimattila Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0822228-1		Sote -alueen nimi:	Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Hoivakoti Attendo Vallesmanni			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Vallesmanninkatu 3, 15300 Lahti			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <i>Asumispalvelut/Ympäri vuorokautinen tehostettu palveluasuminen- vanhuksat; 30 asiakaspaikkaa Kevyemmän palveluntarpeen asukkaat(= entinen palveluasuminen) asukkaat asuvat Vallesmannissa palveluntarpeensa mukaisesti.</i>			
Toimintayksikön katuosoite Vallesmanninkatu 3			
Postinumero 15300		Postitoimipaikka Lahti	
Toimintayksikön vastaava esimies Sari Liukkonen		Puhelin +358443336593	
Sähköposti sari.liukkonen@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 11.12.2015, uusi lupa 13.10.2023 30 paikkaa tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista. ESAVI/33943/2023			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen, vanhuksat.			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös vastaanottamisesta		ilmoituksen Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p><i>Asiakaskutsujärjestelmä: Viria Security Oy</i> <i>Asukkaiden lääkkeiden toimittaja: Helmi apteekki</i> <i>Asukkaiden lääkäripalvelut: Pihlajalinna</i> <i>Elintarviketoimittaja: Meira Nova</i> <i>Fysioterapiapalvelut: Attendon terapiapalvelut</i> <i>Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteiden toimittaja: Pamark</i> <i>Kiinteistöhuolto: Hämeen huoltoteam Oy</i> <i>Kulunvalvonta: Certego Oy</i> <i>Jätehuolto: Lassila & Tikanoja</i> <i>Henkilöstön työterveyshuolto: Terveystalo Oy</i> <i>Kiinteistön sähkön saanti: Lahti-Energia Oy</i> <i>Vartiointipalvelut: Avarn Oy</i> <i>Kiinteistön vesihuolto: LahtiAqua Oy</i> <i>Palo- ja turvallisuustekniset laitteet: Palontorjuntaväline Markku Kauriala Oy</i> <i>Vuokramatot: Lindström Oy</i></p>	

Toiminta-ajatus

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

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

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

Attendon yhteiset arvot ohjaavat Vallesmannin toimintaa. Arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, ne näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

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

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

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

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

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

3. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;**

- ➔ puutteellinen perehdyttäminen – kohtalainen riski. Perehdyttämisessä apuna on Attendon verkossa oleva perehdyttämismateriaali, jonka jokainen uusi työntekijä käy läpi työsuhteen alussa. Jokaisella perehtyjällä on perehdytyskortti, jota täyttää ja sen hyväksyy sekä säilyttää esimies.
- ➔ vuorotyö – kohtalainen riski. Vuorotyössä tiedon kulun haasteet, että kaikki oleellinen tieto saavutetaan kaikille. Hiljka-viestintä edellytetään luettavan työvuoroissaan asukasasioissa sekä akuuteissa yksikköön liittyvissä asioissa. Vuorotyön haitat jokaisen kohdalla työterveyden arvioitava työhöntulotarkastuksessa, yötyön tekijöistä annetaan työterveydelle reaaliaikainen tieto, että se seuraa työntekijöiden terveydentilaa yötyömäärän osalta oikein.

- vaara- ja uhkatilanteet – ajoittainen riski. Aggressiivisten asukkaiden kohtaamisiin koulutussessiot järjestellään vuosittain säännöllisesti. Asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmissa kohtaamisten suunnittelu kirjataan mahdollisimman hyvin asiakastietojärjestelmässä sekä keskustellaan asukaspalavereissa tilanteet. Vaara- ja uhkatilanteista pidetään raportointia kuukausittain ja tilanteet käydään läpi osastokokouksissa.
- infektiot ja tarttuvat taudit – ajoittainen riski. Paikallinen hygieniaohjeistus pidetään yksikössä ajan tasalla käytännössä ja hygieniayhdyshenkilö tuo paikallisen reaaliaikaisen tiedon yksikköön yksikkökokouksissa. Pandemian ajaksi on oma ennakkointitoimenpideohjeistus sekä epidemian ajaksi oma eristysohjeistus.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit**
 - lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen – joka vuorossa toimii lääkevastuullinen hoitaja – otetaan huomioon työvuorosuunnittelussa – ajoittainen riski. Kaikilla lähihoitajilla ja sairaanhoitajalla pidetään ajantasaiset lääkeluvat. Ilman lääkelupaa työskentelevät eivät osallistu lääkehoitoon.
 - äkillisissä poissaoloissa, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet -, lääkitysarviointit asukkaille – pidetään reaaliaikaisesti ajan tasalla ja kalenteroituna - ajoittainen riski, jos henkilöstö kovasti vaihtuvaa. Tavoitteena pysyvä henkilöstö asukkaille.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit; Puutteellinen henkilötietojen käsittely;** ajoittainen riski
 - GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle ja se varmistetaan todistuksella, jonka säilytys esimiehellä. Henkilötietojen käsittelyä myös kerrataan osastopalavereissa tarvittaessa.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**
 - **Riittämätön henkilöstömitoitus** – epäsuhta asukasmäärässä ja henkilöstössä esim. epidemiatilanteissa tai äkkinäiset poissaolot yksin työskentelevien kohdalla, kuten yöhoitaja, siistijä, kokki – ajoittainen riski. Sijaislistan ajan tasalla pito rekrytointikoordinaattorin kanssa.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;**
 - ulkopuolinen uhka sisältää ulkopuolisten mahdollista ilkeää tekoa ja hoivakodin häirintää. – kohtalainen riski
 - Ulkoiseen häirintään suhtaudutaan aina vakavasti ja pyritään poistamaan mahdollisimman nopeasti sen ilmetessä.
 - Yksin työskennellessä ohjeistus tällaisiin tilanteisiin. Vartiointin ja poliisin kanssa tiivis yhteistyö.
 - apuvälineiden ja laitteiden puutteellisuudet tai osaamattomuus käyttää apuvälineitä oikein, nostot ja siirrot ahtaissa tiloissa – kohtalainen riski. Ergonomiakoulutus säännöllisesti vuosittain sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmissa
 - huomiointi, että apuvälineiden käyttö on kirjattu tarkasti.

- ahtaat tilat tarvikkeiden varastoinneissa – kohtalainen riski. Pidetään vain tarvittavat tarvikkeet siististi hyllyissään, ei kerätä ylimääräistä tavaraa tai säilytetä rikkinäisiä tarvikkeita.
- pienet pukeutumistilat henkilöstölle – kohtalainen riski. Tarttuvien tautien ja infektioiden ehkäisyssä tarvittaessa joudutaan käyttämään yksikön tyhjiä asuntoja pukutiloina, että tarvittava turvaväli toteutuu tarvittaessa pukeutumisissa.
- muistisairaiden uhkaava käytös – kohtalainen riski. kt. vaara- ja uhkatilanteet.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;**

- puutteellinen tiedotus, tiedotuksen kanavien tietämättömyys, vuorotyön tuomat haasteet tiedottamisessa – reaaliaikaisen tiedon saanti joka työvuorossa varsinkin lyhytaikaista työtä ja keikkatyötä tekevillä, asiakastyössä asiakasjärjestelmän tunnusten toimivuus, varsinkin keikkatyötä tekevillä – ajoittainen riski. Käytetään Hilkka-viestintää, jota veloitetaan lukemaan päivittäin yksikön ja asukkaiden asioissa. Attendo Oy:n oma somekanava organisaation tiedotuksessa on kaikkien saatavilla omaan puhelimeen.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella Vallesmannin työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Riskinhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asukkaiden hoidossa
- asukkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Vallesmannissa on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet
Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan. Aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään erillisellä lomakkeella, joka löytyy hoitajien toimistosta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai hoivakodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät toimistossa viranomaiskansiossa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

6. Muutoksista tiedottaminen

→ Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

→ Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Vallesmannin esimies vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Yksikön esimies

Yksikön esimies Sari Liukkonen sari.liukkonen@attendo.fi 044-3336593

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa Vallesmannin esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavonntasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja ja se on saatavilla Vallesmannin ilmoitustaululla, yksikön nettisivuilla sekä tilaajan PSOP- järjestelmässä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Päijät-Hämeen Hyvinvointialueen asiakasohjaajat tekevät asukkaalle palvelutarpeen arvion ennen muuttoa Vallesmanniin. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Asiakkaalle tehdään hoivakotiin muutettuaan palvelu- ja hoitosuunnitelma todettujen/tiedettyjen tarpeiden sekä toiveiden pohjalta RAI-toimintakykymittarin tietoja hyödyntäen.

HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta Vallesmanniin. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen, sairaanhoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelman

täydentämistä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja, joka on lähihoitaja. Kuntoutussuunnitelma sisältyy palvelu- ja hoitosuunnitelmaan ja fysioterapeutti on sen tekemisessä mukana. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Vallesmannin henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten on hoitajien toimistossa sekä intrassa.

Rajoittamistoimenpiteet arvioidaan lääkärin kanssa 3 kk välein. Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen; perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, Vallesmannin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään Vallesmannin esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Muistutukset käsitellään yksikkökokouksissa.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään.

ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Vallesmannissa asukkaan osallisuus laadun ja omavalvonnan kehittämisessä näkyy yhteisöllisenä toimintana, sekä yhteistyönä omaisten kanssa. Arjessa tapahtuva kohtaaminen omaisten ja läheisten kanssa on ensiarvoisen tärkeää, näissä tilanteissa saamme toivomaamme palautetta. Palautteiden kautta voimme kehittää omavalvontasuunnitelmaamme. Omaisten /läheisten kanssa pyritään pitämään säännöllisesti yhteyttä ja sopimaan yhteisistä tapaamisista asukkaan asioissa. Yhteydenpidosta on kirjaus asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa, (miten läheinen haluaa yhteydenpidon käytännössä). Epäkohtien ilmetessä kannustetaan olemaan heti yhteydessä Vallesmannin esimieheen, näin epäkohtaan voidaan reaaliaikaisesti tarttua ja korjaustoimet voidaan nopeasti toteuttaa.

Palautteen kerääminen

Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti Vallesmannin johtajan postilaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta. Attendolla toteutetaan kaikissa yksiköissä asiakas-, läheis- ja henkilöstön tyytyväisyyskyselyt 2 kertaa vuodessa. Vallesmannin arjessa tapahtuvat kohtaamiset omaisten/läheisten kanssa ovat tärkeitä palautteenanto tilanteita. Vallesmannissa omaisten yhteistapaamisia pyritään järjestämään vähintään kahdesti vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksión palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Tyytyväisyyskyselyjen tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksión palaverissa. Tyytyväisyyskyselyjen tuloksia ja palautteita hyödynnetään yksión toiminnan laadun kehittämisessä, sekä toimintasuunnitelman laadinnassa. Vallesmannin esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023, joka on tämän asiakirjan liite.

ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja a) Muistutuksen vastaanottaja

Vallesmannissa:

Sari Liukkonen

Vallesmanninkatu 3, 15300 Lahti

p. 044–333 6593, sari.liukkonen@attendo.fi

Päijät-Hämeen Hyvinvointialueella:

Kirjaamo

kirjaamo@paijatha.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehet tavoitat numerosta:

03 819 2504.

Puhelinpalveluajat ovat.

- maanantai ja tiistai klo 9–12
- keskiviikko klo 9–15
- torstai klo 9–2

Sosiaali- ja potilasasiamiehet tavoitat myös sähköpostitse:

sosiaaliamies@paijatha.fi

potilasiamies@paijatha.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä yhteisen olohuoneen yhteydessä olevalla ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen 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.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti ja ne käydään läpi kuukausittain yksikössä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

Edunvalvonnan prosessi ja gerontologinen sosiaalityö

Asukkaan muuttaessa Vallesmanniin kerromme omaisille/läheisille yhteiskunnan tukimuodoista, jotka koostuvat mm. asukkaan oikeudesta hakea eläkkeensaajan hoitotukea, sekä asumistukea. Lisäksi muistutamme, että jokaiselle ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaalle tulee jäädä käyttövaroja 167e/kk. Jos näin ei ole neuvomme asukkaan omaisia/asioiden hoitajia tarkistamaan onko asukkaan varallisuus ilmoitettu oikein asukasmaksupäätöstä tehtäessä. Lisäksi jos huomaamme asukkaan maksujen kerääntyvän ja siirtyvän perintään, olemme omaisiin ja asioidenhoitajiin yhteydessä.

Neuvomme ja ohjaamme omaisia edunvalvonnan hakemisessa, sekä tarvittaessa teemme huoli-ilmoituksen asukkaan hyväksi.

Gerontologinen sosiaalityö auttaa asiakkaita, jotka ovat 65 vuotta täyttäneitä ikäihmisiä, joiden elämäntilanne on vaikeutunut esimerkiksi taloudellisen tilanteen äkillisen

heikentymisen, asumisen ongelmien tai päihteiden käytön seurauksena. Asiakkaaksi tullaan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tekemän palvelutarpeen arvioinnin kautta.

6.PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

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

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

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

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

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta (päivittäinen liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus ja kuntouttava toiminta)

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

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

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

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

6.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)

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

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

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

6.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Käsihygienia on ohjattu henkilökunnalle paikallisen hygieniahoitajan toimesta. Sisääntuloaulassa on omaisille/läheisille tarjolla käsienspesupaikka ja käsihuuhdetta. Epidemiatilanteet tiedotetaan omaisille /läheisille kirjallisesti, jolloin tehostettua käsihygieniaan ohjataan. Hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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

6.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito:

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palvelut toteutuvat x 1 vuodessa kotikäynteinä asukkaiden luona, jolloin kunkin asukkaan suun hoitoon saadaan asiantuntijan ohjeistus. Ohjeistuksen huomioi omahoitaja palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Tällöin myös hammaslääkärin tarpeet kartoitetaan. Suun terveydenhuollon hammaslääkäri tekee myös kotikäyntejä tarvittaessa, muuten asukas käy terveyskeskuksen hammaslääkärissä avustettuna. Asukas voi käyttää halutessaan myös omakustanteisesti yksityistä hammashuoltoa sekä erikoishammasteknikkoa.

Kiireetön sairaanhoito:

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

- Vastuulääkäri kiertää palveluasumisen yksiköissä n. 2 kertaa kuukaudessa
- Vastuulääkäri pitää yksiköihin puhelinkierrot sovitusti niinä viikkoina, kun ei ole lähikierrolla
- Vastuulääkärin päivittäinen tavoitettavuudesta lähetetään vastuulääkärin yhteydenotto-ohje yksiköille
- Kun omaa vastuulääkärää ei tavoita ja asia ei voi odottaa seuraavaan päivään, yhteys takapäivystäjään. Takapäivystys käytössä yksiköissä arkisin klo 8–16
- Vastuulääkäri vastaa yksiköiden potilaiden lääketieteellisestä hoidosta

Kiireellinen sairaanhoito:

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

Erikoissairanhoidon palvelussa hoivakoteja avustaa arkena myös Geriatrian keskus.

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

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tiiminvetäjäsairaanhoitaja Krista Laurell krista.laurell@attendo.fi puh.044-4942425 ja sairaanhoitaja Minna Juvakka minna.juvakka@attendo.fi puh. 041-7313225 vastaavat kokonaisvaltaisesti asukkaiden terveyden – ja sairaanhoidosta. Ohjaajana toimii Sari Liukkonen.

6.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Vallesmannin THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitaja ja johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Vallesmannin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 11/2023, THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaiseksi.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista Vallesmannissa. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisilla, tiiminvetäjäsairaanhoitajalla ja sairaanhoitajalla, he myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Pihlajalinnan lääkäri Tatiana Liukkonen.

Lääkehoidon käytäntö toteutuu arkipäivisin sairaanhoitajan toimiessa lääkevastaavana, ilt- ja yövuoroissa vuoron lääkevastaavina toimivat lääkeluvalliset lähihoitajat, jotka ovat merkittynä työvuorosuunnitelmassa työvuorokohtaisesti. Sairaanhoitajat toteuttavat lääkemuutokset käytäntöön sekä huolehtivat asukaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien päivittämisen lääkärin kanssa.

6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyökumppaneinamme toimivat:

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelut, kuten asiakasohjaus Siiri, suun terveyden hoito, ensihoito, Akuutti24, tk-laboratorio, kotisairaala, PKS.n poliklinikat, Jalmarin yksiköt sekä kotihoitopalvelujen edustajat.

Asukas antaa kirjallisen luvan yksikköön tullessaan tietojen antamisesta yhteistyökumppaneille. Asukkaan tietoja ei anneta ulkopuolisille ilman lupaa.

Taksipalveluina käytetään pääsääntöisesti Kelataksia tai asukkaan nimeämää taksia.

Vainajan kuljetukset hoitaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kilpailuttama yritys.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Asiakaskutsujärjestelmä: Viria Security Oy

Asukkaiden lääkkeiden toimittaja: Helmi Apteekki

Asukkaiden lääkäripalvelut: Pihlajalinna Oy

Elintarviketoimittaja: Meira Nova

Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteiden toimittaja: Pamark Oy

Kiinteistöhuolto: Hämeen huoltoteam

Kulunvalvonta: Certego Oy

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja

Henkilöstön työterveyshuolto: Terveystalo Oy

Kiinteistön sähkön saanti: Lahti-Energia

Vartiointipalvelut: Avarn Oy

Kiinteistön vesihuolto: Lahti Aqua

Palo- ja turvallisuustekniset laitteet: Palontorjuntaväline Markku Kauriala Oy

Vuokramatot: Lindström Oy

7.ASIKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla

ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

7.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

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

Hoitohenkilömitoitus on 0,65 hoitajaa/ asiakas

-Esimies on Sari Liukkonen; koulutukseltaan perushoitaja/ sosionomi AMK

-Yksikössä toimii 1,8 sairaanhoitajaa, 10 lähihoitajaa, 3 lähihoitajaopiskelijaa oppisopimuksin, 1 hoiva-avustaja ja fysioterapeutti. Avustavaa henkilökuntaa ovat 1 siistijä ja 2 hoitoapulaista.

-Lisäksi on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista, kuten SDOsta ja Salpauksesta.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Vallesmannin henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia

sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta on tiiminvetäjän tehtävä, kuitenkin hänen poissa ollessa tehtävä kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Vallesmannin esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Vallesmannissa on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla tehdään yksikön kehittämissuunnitelma vuosittain, joka on liitteenä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa Vallesmannin esimies ja sitä tukee alueen rekrytointikoordinaattori. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen). Valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen on yksikön esimiehen vastuulla. Vastuu henkilö tarkistaa henkilöllisyyden, ammattioikeudet ja kelpoisuuden (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki sekä suositusten tarkistaminen soittamalla). Ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden työluvut tarkastetaan. Yksikön vastuhenkilö vastaa työsopimusten tekemisestä ja allekirjoittamisesta. Rekrytointia ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies yhdessä muun henkilöstön kanssa. Esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Vallesmannissa hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämismateriaali käydään ns. verkkokurssina läpi ja siihen sisältyy tietosuojan kurssi, joka on kaikille pakollinen ja suorituksesta saa todistuksen, joka esitetään esimiehelle. Perehdytysmateriaalin käsittelyaika huomioidaan työnjaossa. Asukastyöhön perehtymisessä huomioidaan työaika niin, että perehtyjä saa toimia perehdyttäjätöntyöntekijän kanssa yhdessä aamu- ilta- ja yötyössä hoitajamitoituksen ulkopuolella.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen

painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydenniskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydenniskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen esimiehen toimesta.

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies sekä Vallesmannin henkilökunta. Esimies vastaa työsuhteeseen liittyvästä perehdytyksestä ja työtehtäviin perehdytystä antaa vuorokohtaisesti nimetty perehdyttäjä yhdessä muun henkilökunnan kanssa.

Vallesmannissa hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, omahoitajatehtäviin, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. 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 omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

7.2 TOIMITILAT

Vallesmanni toimii yhdessä tasossa v. 2015 rakennetussa uudisrakennuksessa. Yksikössämme on yhteensä 30 kpl 1h asuntoa kolmen käytävän varrella. Kullakin käytävällä on 10 asuntoa. Asunnot ovat 20, m² kokoiset, joissa on hoivasänky valmiina, muuten asukas kalustaa asuntonsa itse. Kullakin käytävällä on oleskelu- ja ruokailutilat lisäksi koko yksikön yhteinen ”tupa” sijaitsee yksikön keskellä. Tuvasta on ulospääsy omalle suljetulle sisäpihalle. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone olohuoneen vieressä.

Liikkuminen, omatoimisuuden tukeminen sekä turvallisuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu seuraavasti:

- kaiteet ovat käytävillä ja levähdyspaikkoja on yhteisissä tiloissa

- kulku tilasta tilaan onnistuu apuvälineitä käyttäen, oviaukoista pääsee apuvälinein kulkemaan
- kynnyksiä on luiskattu
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Asunnoissa kattovalaistuksen saa asukas itse määrätä.
- kohtalainen äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat. Hoivakodissa meneillään huoltomaalaukset.
- huonekaluista pöydät ja tuolit ovat sopivat ikäihmisille

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät aitaus, valaistus ja alueen valvonta. Pihassa on penkkejä, kukkaruukkuja, istutuksia sekä huvimaja. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Sisäpihan turvallisuutta on parannettu terassikaitein. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua eikä liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa käytävän yhteistilassa että yhteisessä ”tuvassa”.

Vallesmannin siistijä ja 2 hoitoapulaista vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkihuoneesta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa omaan asuntoon.

- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaiden asunnoissa ylläpitosiivous on kerran viikossa
- Tavallisessa asunnossa sopimuksen mukaa tai 1KK
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräys ja lajittelu
- Hygicult-mittaukset tarvittaessa

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Vallesmannissa on käytössä 9Solutionsin hoitajakutsujärjestelmä, sekä 10:lle palveluasumisen asukkaalle Päijät-Hämeen hyvinvointialueen toimittamaa hoitajakutsulaitetta. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus hälytysrannekkeeseen.

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

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

Yksikön lääkehuoneessa on valvontakamera.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asiakaskutsujärjestelmä:

Jukka Nurminen /Tekninen projektipäällikkö/Viria Security Oy

Niemenkatu 73, 15140 Lahti

Puh. +358 44 790 2002

viria.fi

Kulunvalvonta:

Certego Oy Lahti

Launeenkatu 70, 15610 Lahti

Puh. [010700711](tel:010700711), Päivystysnumero: 010700701

lahti@certego.fi

Web:<http://www.certego.fi>

7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT
ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen, joka säilytetään toimistossa.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikössä Fysioterapeutti Anni Kokko (puh.041-7311717). Lääkinnällisistä laitteista vastaavat sairaanhoitajat (tiiminvetäjä sh. Krista Laurell 0444942425, sairaanhoitaja Minna Juvakka 0417313225) etunimi.sukunimi@attendo.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Vallesmannin henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät hoitajien toimistosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen.

Vallesmannissa on käytössä sähköinen Hilikka - asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä

asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilkka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisen prosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

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

Yksikön esimiehen tiedot

Sari Liukkonen, Vallesmanninkatu 3, 15300 Lahti sari.liukkonen@attendo.fi

9.YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

Asiakkaita ja omaisia/läheisiä kuullaan ja heidän kanssaan käydään jatkuvaa keskustelua toiveista ja kehittämiskohteista. Avoin vuorovaikutus takaa toiminnan läpinäkyvyyden.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi toteutettiin marraskuussa 2021 ja tulos siitä oli hyvä. Vuonna 2022 Vallesmannissa toteutettiin lääkehoidon sisäinen auditointi, jonka tulos oli hyvä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa toiminnan muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa.

Osa 1: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

2023 pohjalta jatketaan, omavalvontaan kirjattu 2024 kehittämiskohteet*

Seuranta
yksikköpalavereissa

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<ul style="list-style-type: none"> Me-henki vahvistuu. Valo kaikkien tietoisuuteen, perehdytys <p>*Vallesmannin pelisääntöjen jalkauttaminen ja jokaisen vastuu niissä 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> muutosmatkan toteutus Merkitykselliset kohtaamiset hoivakodin arjessa <p>*Hoitajahetket /omahoitajuus Vallesmannissa, takaa asukkaalle merkityksellisiä kohtaamisia, sekä mahdollisuuden omannäköiseen elämään hoivakodissa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Työpaikka tunnetaan hyvänä paikkana tehdä töitä. Parempi kokemus perehdytyksestä. <p>Kaikki tietävät vastuunsa ja osaavat toimia pelisääntöjen mukaan. Kaikki osallistuvat muutosmatkaan ja harjoittelevat 100 % vastuun ottamista.</p> <p>Omahoitaja-tehtävä on kaikille tuttu. HOITAJA hetket 100% vastuu kaikilla työntekijöillä, omahoitajuuden kehittäminen Vallesmannissa.</p> <p>*Omaisysteistyö: Sujuva omaisysteistyö Vallesmannissa tuo perhekeskeisyyttä ja osallisuutta asukkaan elämään hoivakodissa.</p>	<p>Jatkuvaa työtä, koko vuosi. Työskennellään yhteisen hyvän nimissä koko vuosi, voimme itse vaikuttaa työilmapiiriin.</p> <p>Tiimipalaverit joka viikko, kuukausikokoukset 1/kk Moniammatillinen tiimipalaveri.</p> <p>Omahoitajuus/ HOITAJA hetket toteutuvat kaikille asukkaille 2024 aikana.</p> <p>Omaisysteistyön kehittäminen on jokapäiväistä kohtaamista Vallesmannin arjessa. Jatkuvaa työtä. Hoitajien oivallusta kaikkien kohtaamisten merkityksestä.</p>	<p>Jokainen työntekijä on perehdytyksessä proaktiivinen oppija. Vastuu siis myös perehtyjällä. VALO materiaalit.</p> <p>Tiiminvetäjä ja Sari, sekä Fysioterapeutti.</p> <p>Sari ja sairaanhoitajat yhdessä hoitajien kanssa, opetuksellinen ohjaus.</p> <p>Kaikki työntekijät, matalan kynnyksen yhteyden pito, kasvatusten tapahtuva kohtaaminen.</p>

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Lahti, 4.12.2023Allekirjoitus
Nimenselvennys
Sari Liukkonen

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun/toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.