

Humana

Villa Marian omavalvontasuunnitelma 2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
3.1.1	Toiminnallisuus	5
3.1.2	Yhteisöllisyys	5
3.1.3	Turvallisuus	5
4	Riskienhallinta	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi	9
5.2	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta	10
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
5.4	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	11
5.5	Asiakkaan asiallinen kohtelu	12
5.6	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	13
5.7	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	13
5.8	Asiakkaan oikeusturva	13
6	Palvelun sisällön omavalvonta	15
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	15
6.2	Ravitsemus	15
6.3	Hygieniäkäytännöt	16
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito	16
6.5	Lääkehoito	17
6.6	Monialainen yhteistyö	17
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut	17
7	Asiakasturvallisuus	18
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	18
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	18
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	18
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	19
7.5	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)	19
7.6	Toimitilat	20
7.7	Teknologiset ratkaisut	20
7.8	Terveystuon laitteen ja tarvikkeet	20
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	20
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	21
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaali	21
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta	21

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Villa Marin Hoitopalvelut Oy

Y-tunnus: 1903887-7

Kaupunki: Kokkola

Hyvinvointialue: Keski- Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö

Nimi: Villa Maria

Katuosoite: Lepolantie 3

Postinumero: 68210

Postitoimipaikka: Marinkainen

Sijaintikunta: Lohtaja, Marinkainen

Palvelumuoto: Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Asiakaspaikkoja 18

Yksikön johtaja: Tiia Pajunpää

Puhelin: 040 7231785

Sähköposti: tiia.pajunpaa@humana.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda: 4.7.2005

Lupaviranomainen: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Keski- Pohjanmaan Hyvinvointialue Soite ostaa palvelun Humanalta ja näin myös valvoo yksikön toimintaa ja omavalvonnan toteutumista tekemillään valvontakäynneillään.

Soiten yhdyshenkilö: Carina Lindström Puh/tel: 040 489 2300 tai/eller carina.lindstrom@soite.fi

Alihankintana toteutetaan yksikön siivouspalvelu: Siivouspalvelu Martta

Martta Neuvonen

Mattilankatu 1

69100 Kannus

0400768622

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt:

Yksikön päällikkö ja Villa Marian henkilöstö

Omavalvontasuunnitelman seuranta:

Yksikön päällikkö, palveluvastaava ja muu henkilöstö

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Suunnitelma on nähtävillä Villa Marian eteistilan ilmoitustaululla ja yksikön nettisivuilla.

Henkilöstölle myös Omavalvonta-kansiossa ja Humanan intrassa.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Villa Maria on tehostetun palveluasumisen yksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista huolenpitoa ja hoivapalvelua muistisairaille ikäihmisille Kokkolan Marinkaisissa. Villa Mariassa on 18 asukaspaikkaa.

Tavoitteena on, että Villa Mariassa kaikkien on hyvä olla. Pidämme huolen toisistamme, välitämme ja rakastamme suurella sydämellä. Kohtaamme ilot ja surut yhdessä ja järjestämme asukkaille elämäniloa tuovia kokemuksia ja hetkiä. Voimme olla kukin aitoja omia itsejämme. Palvelukodin toiminta tukee jäljellä olevia voimavaroja antaen iloa, nautintoa ja onnistumisen kokemuksia. Asukkaiden päivätoiminta painottuu vanhojen kykyjen tunnistamiseen ja ylläpitämiseen, sekä korvaavien taitojen löytämiseen menetettyjen tilalle. Ympäröivä luonto ja eläimet mahdollistaa green care-toiminnan osana arkeamme. Hoitajat ovat ammattitaitoisia ja sitoutuneita. Hyvä perushoito, lääkehoito, lääkkeettömät menetelmien käyttö ja muistisairauksien hoitoon liittyvät erityispiirteet ovat tärkeä osa päivittäistä arkea Villa Mariassa. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, joka tuntee asukkaan parhaiten, hän avustaa yhteydenpidossa omaisiin, huolehtii asukkaan kaikista asioista yhdessä hänen kanssaan.

Vanhuus on elämänvaihe, jonka tulisi saada kukoistaa juuri niin toimeliaana ja sosiaalisena kuin ihminen haluaa ja mihin hän kykenee. Tästä ajatuksesta on syntynyt Villa Mariassakin käytössä oleva Kotikylä- toimintamalli.

Kotikylä on yhteisöllinen asumisen toimintamalli, jossa painopiste on asiakkaan palvelutarpeissa. Kotikylä-toimintamallissa huomioidaan asiakkaan erilaiset palveluntarpeet kevyestä kotihoidosta elämän loppuvaiheeseen asti.

Kotikylät ovat pieniä, tyyppillisesti noin 30 asukkaan kokoisia hoivakoteja. Pienuus tarkoittaa

kodikkuutta ja sitä, että jokainen asukas saa yksilöllistä hoivaa. Se tarkoittaa myös sitä, että kaikki tuntevat hyvin toisensa, asukkaat ja työntekijät. Kotikylässä eletään ihmisen kokoista elämää.

Kullakin asukkaalla on oma oikea koti, jossa voi asua turvallisesti omilla ehdoillaan. Teemme Kotikylän jokaisessa kodissa työtä suurella sydämellä asiakkaidemme parhaaksi.

Kotikylä- toimintamalli

2.1.1 Toiminnallisuus

Toiminnallisuus tarkoittaa Kotikylässä ennen kaikkea aktiivista arkea. Kotiemme asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaisesti arjen toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Pienetkin teot ja merkitykselliset asiat tuovat onnistumisen ja onnellisuuden tunnetta.

Toiminnallisuus muodostuu muun muassa näistä aktiviteeteista:

- Ulkoilua ja luonnossa viihtymistä päivittäin asukkaan toivomukset huomioiden
- Kodin askareisiin osallistumista yhdessä henkilöstön ja muiden asukkaiden kanssa
- Omaa harjoittelua yksilöllisen ohjelman mukaan tarvittaessa
- SävelSirkku (yhteiset aamuhetket musiikin ja ohjatun tekemisen merkeissä)
- Kotikylässä on viikon jokaiselle päivälle yhteistä ohjelmaa, johon kodin asukkaat voivat yhdessä osallistua. Viikko-ohjelma vähintään 3 kertaa viikossa. Ohjelma suunnitellaan tiimipalaverissa ja siinä huomioidaan ajankohtaisten teemat, juhlat ym..

2.1.2 Yhteisöllisyys

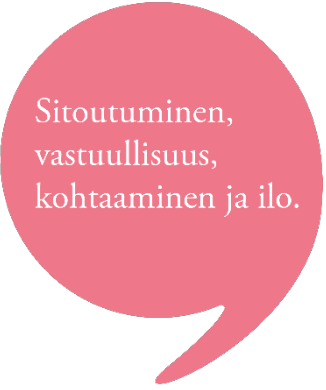
Yhteisöllisyys Kotikylässä on yhdessä tekemistä, yhteenkuuluvuuden tunnetta, aitoa läsnäoloa ja lämmintä ilmapiiriä. Yhteisöllisyys rakentuu kohtaamisesta ja toistemme hyväksymisestä sekä siitä, että jokaisella on juttuseuraa halutessaan. Viikko-ohjelma ja yhteisöllisen toiminnan ohjelma tuovat aktiviteetteja arkeen.

2.1.3 Turvallisuus

Meille on tärkeää, että jokainen asukas tietää ja tuntee asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuuteen kuuluu ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilöstö, asukkaalle nimetty omahoitaja, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä, hyvä tiedonkulku ja elämistä helpottavat teknologiset ratkaisut.

Kotikylä toimintamalli näkyy Villa Marian käytännössä mm. työvuorokoodeilla (punainen, vihreä ja sininen) joilla varmistetaan Kotikylä arvojen toteutuminen Villa Mariassa.

Yksikön toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Humana Hoiva Oy:n toiminta nojaa vahvasti sosiaalipalvelujen eetokseen, jonka mukaan toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista. Kaikki tehtävä asiakastyö noudattaa sosiaalialan ammattilaisten eettistä ohjeistusta.

(http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/eettinenopas.pdf).
Kirjaa/mainitse tähän muita ammattieettisiä jotka ohjaavat henkilöstönne toimintaa.

Sitoutuminen - *Minunkin tekemä*

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus - *Erilaisuus on hyvinvointia*

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen - *Huomaa hyvä tänään*

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

3 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintaa on suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskien hallinta ja omavalvonta on osa henkilökunnan jokapäiväistä työtä.

Villa Mariassa uusi työntekijä saa hyvän ja kattavan perehdytyksen, sillä se on perusta turvalliselle toiminnalle. Perehdytyksessä käydään läpi turvallisuuteen liittyviä asioita mm.. yksikön turvallisuuskävely, turvallisuuteen liittyvän laitteiston käyttö, apuvälineiden ja laitteiden käyttö, arjen yleisiä riski tilanteita ja asukaskohtaisia riskejä ym..

Viikoittain pidetään henkilöstön tiimipalaveri, johon tulee nostaa aina asioita ja riskejä, jos sellaisia ilmenee. Akuuteista riskitilanteista henkilöstö on heti yhteydessä yksikön päällikköön. Lääkehoidon riskejä on arvioitu tarkemmin talon lääkehoitosuunnitelmassa.

Turvallisuuskävelyt käydään säännöllisesti vähintään 4 kertaa vuodessa ja ne sisältävät käytännön harjoittelua.

Käytössä on Gurufield-järjestelmä poikkeamailmoitusten tekemiseen. Tätä kautta vaara- ja läheltä piti- ilmoituksista tulee ilmoitus yksikön päällikölle ja aluejohtajalle. Ilmoituksen pystyy tehdä kuka vaan nimettömästi. Ilmoitukset käsitellään järjestelmässä ja tuodaan tiimipalaveriisiin jossa yhdessä mietitään, kuinka se olisi voitu estää tai tulisiko käytäntöjä muuttaa vaaran ehkäisemiseksi ym.. Omaisten on myös mahdollista tehdä poikkeamailmoitus Gurufield-järjestelmään. Omaiset voivat olla myös yhteydessä suoraan yksikön päällikölle tai hoitajille, jos huomaavat jotain puutetta tai heillä nousee huolia. Kannustamme kaikkia avoimeen keskusteluun.

Turvallisuuteen liittyviä laitteita. Villa Mariassa on automaattinen paloilmaisin ja sprinkleri-järjestelmä tulipalojen ehkäisemiseen, sekä paloposti ja käsisammuttimia. Turvavalo järjestelmä poistumista helpottamaan. Päätyovissa on ovihälyttimet, jotta huomataan jos joku karkaa tai pyrkii poistumisteiden ovista sisään tai ulos. Käytössä on myös hälytysnappi, jota painamalla saa hälytyksen vartiointiliikkeeseen, joka on paikalla 10-15 min. hälytyksestä.

Riskienhallinnan työnjako

Riskien tunnistaminen on koko henkilökunnan vastuulla ja havaittuihin riskeihin puututaan heti. Tilojen turvallisuudesta ja esteettömyydestä huolehtiminen on jatkuvaa päivittäistä toimintaa erityisesti muistisairaiden yksikössä. Riskit, joita ei voida arjessa heti korjata tuodaan välittömästi esiin yksikön päällikölle. Havaittujen riskien korjaaminen aloitetaan välittömästi.

Jos yksikön päällikkö on lomalla niin hänelle on nimetty sijainen, johon ollaan yhteydessä.

Riskien tunnistaminen

Tiimipalavereissa käydään läpi havaittuja riskejä viikoittain.

Henkilöstön kanssa käydään vuosittain läpi riskien arviointia (fysikaalisten riskien, tapaturma vaarojen, työolosuhteiden, kuormitustekijöiden ja toimintatapojen arviointi).

Työterveyden kanssa tehdään 3 vuoden välein työpaikkaselvitys, johon kuuluu yksikössä käynti. Tarvittaessa työfysioterapeutti käy ohjaukskäynnillä.

Hyvällä perehdytyksellä pyritään vähentämään riskitilanteita.

Työvuorossa huolehditaan asukkaiden turvallisuudesta. Riskien mahdollisuuksia mietitään myös asukaskohtaisesti.

Tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät riskit: Gdpr- koulutus on kaikille pakollinen. Tiedostetaan, miten toimitaan tietoturvallisesti (salasanat, asiakaspapereiden säilyttäminen, kirjaaminen, salassapitovelvollisuus, tietoturvariskis ym..).

Tilaaaja tilaa meiltä palvelun ja määrittää laajasti sen vaatimat kriteerit, jotka me palveluntuottajana täytämme. Tilaaaja valvoo toimintaa. Käytössä on myös tilaaajan määrittämät potilastietojärjestelmät ja arkisto.

Tiloihin liittyviä riskejä kartoitetaan säännöllisesti. Humanan kiinteistö tiimi pitää huolen tarvittavista tarkistuksista/ huolloista kiinteistöön liittyen. Kiinteistöhoitaja käy 1 x vko ja tarvittaessa useamminkin ja korjaa pieniä vikoja.

Havaittuihin riskeihin puututaan heti ja korjataan ne. Henkilöstö tiedottaa riskeistä yksikön päällikköä ja hän aluejohtajaa. Yksikön päällikkö vastaa riskien tiedottamisesta ulkopuolisille.

Ympäristöön liittyviä riskejä on kuvattu tarkemmin pelastussuunnitelmassa.

Yksikössä on ohjeistuksia ja hoito-ohjeita riskien minimoimiseksi.

Lääkehoidon riskit on kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoidon ja omavalvonnan riskejä arvioidaan myös vuosittain Parus- järjestelmässä olevien itsearviointien avulla.

Palautteet:

Omaiset voivat antaa palautetta kuukausittain Roidu- asiakaskyselyn avulla. Riskeistä toivotaan palaute suoraan henkilöstölle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Tiimipalavereissa käsitellään säännöllisesti ilmenneitä riskejä ja tehdään riskien arviointia.

Gurufield järjestelmästä tulee välittömästi ilmoitus palvelupäällikölle ja hän käsittelee ilmoituksen.

Aluejohtajan kanssa käydään tulleet ilmoitukset läpi vähintään 2 x vuosi.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Tiimipalavereissa käydään läpi myös korjaavat toimenpiteet ja arvioidaan niiden toteutuminen. Jokainen henkilöstön jäsen lukee tiimipalaveri

muistion viikoittain ja sitoutuu noudattamaan siihen kirjattuja asioita. Työntekijä kiittää, että on sen lukenut muistion ja näin tietoinen uusista oheistuksista ym..

Yksikön päällikkö tiedottaa Humanan johdolta tulevista työskentelyyn liittyvistä muutoksista ja työntekijöitä tiedotetaan myös yhteisen intran kautta eli My Humanan kautta. Jokaisella työntekijällä on myös henkilökohtainen työ sähköposti, jonka kautta häneen voidaan olla yhteydessä työ asioissa. Omaisia tiedotetaan joko puhelimitse, WhatsApilla tai omaiskirjeellä.

4 Asiakkaan asema ja oikeudet

4.1 Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella kunnan asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Asiakkaan kokemuksen kuuleminen ja läheisten huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa hoitoa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa.

Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkemyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Villa Mariaan muuttaneen asukkaan palvelutarpeen arviointi on tehty Keksi- Pohjanmaan hyvinvointialueen Soiten toimesta asukkaan/ omaisen hakiessa palveluasumisen paikkaa. Villa Mariassa tehdään asukkaalle toimintakyvyn arviointi ensimmäisten asumiskuukausien aikana, kun hän on kotiutunut rauhassa. Arvioinnin tekee tiiminä sairaanhoitaja, omahoitaja, asukas ja omainen. Omahoitaja kokoaa tiimin koolle. Asukkaan muuttaessa konsultoimme aina myös asukkaan aiempia hoitotahoja.

4.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Asiakkaalla on laillinen oikeus saada palveluntarpeensa arvioiduksi.

Jokaisen asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan puolivuositain ja asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa RAI-järjestelmää käyttäen. RAI toimintakyvyn arviointijärjestelmä kattaa laajasti toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Asukkaalle laaditaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§).

Villa Mariassa asukkaan muuttaessa laaditaan hoitosuunnitelma RAI-arvioinnin perusteella ja niitä päivitetään puolivuositain sekä asukkaan voinnin muuttuessa. Omahoitaja vastaa Rai- arvioinnin ja hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta.

Asiakassuhteelle muodostetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan toimintayksikössä käytössä olevan asiakastietojärjestelmän Lifecaren kautta. Lisäksi käytössä muita arviointivälineitä/ mittareita kuten MMSE- muistitesti, MNA- ravitsemustilan arvioon ja BDI- masennuskysely, PainAD- kivun havainnointiin, elämäntarina-kaavake ym..

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan (Lifecare kuvaus). Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Kirjaamisessa avataan, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Palvelusuunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoitosuunnitelma laaditaan aina Rai- arvioinnin jälkeen ja päivitetään puolivuositain, kuten Rai- arviointi. Näiden tekemiseen osallistuvat, omahoitaja, asukas ja omainen. Omahoitaja käy asukkaan asioita läpi myös sairaanhoitajan ja omaisten kanssa ja ottaa heidän näkemyksen huomioon Rai:ta ja hoitosuunnitelmaa tehdessä/ päivittäessä. Myös fysioterapeutti voi tehdä asukkaille liikkumissuunnitelman, jota hyödynnetään asukkaan hoidossa ja josta saa suoraan tavoitteita hoitosuunnitelmaan fyysisen toimintakyvyn säilymiseen/parantamiseen. Molemmat päivitetään myös asukkaan voinnin muuttuessa. Hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmä Lifecareen. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen ja yhteenvetojen sekä RAI-mittariston tulkinnan perusteella. Hoitosuunnitelma osiota täytetään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvetojen myötä syntyy

vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuudessa isossa roolissa on asiakkaan kokemus.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asiakkaan omahoitajat ovat vastuussa asukkaan hoito- ja palvelu suunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asukkaan päivittäisestä hyvinvoinnista. He vastaavat hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, säännöllisesti täytettävien asiakastyön mittareiden käytöstä ja laativat yhteenvedot. Sekä mittareissa, että yhteenvedoissa peilataan aina työskentelyä hoitosuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii täysin palvelusuunnitelman sisällön mukaisesti. Omahoitaja kutsuu omaisen hoitoneuvotteluun, jossa omaisella on vielä mahdollista tuoda ilmi asioita, joita toivoo asukkaan hoidossa huomioitavan. Asukkaan luvalla lähin omainen lukee vielä päivitetyn hoito- ja palvelusuunnitelman.

Tavoitteet hoitosuunnitelmasta kirjataan asiakastietojärjestelmään Lifecaren ja Rai- arviointi tehdään RAI-softiin. Lifecaren Kuvaus- kohdasta hoitaja näkee asukkaalle asetetut hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteet ja miten niihin tuetaan. Asukashuoneessa voi olla nimettömästi ohjeistusta asukkaan hoito suunnitelmaan liittyen, Esim. Fysioterapeutin määräämiä jumppa ohjeita, haavan- tai suunhoitoon liittyvää ohjeistusta ym. Hoitajat perehtyvät perehdytys vaiheessa asukkaan ” Minun päiväni”-tarinaan, jonka omahoitaja on tehnyt.

4.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaalla on oikeus itsenäiseen elämään ja päätöksentekoon omassa hoidossaan. Hoitajan tulee työssään kunnioittaa asiakkaan oikeutta itsenäiseen päätöksentekoon. Hänen tulee huomioida asiakkaan yksityisyyden tarve ja arvostaa hänen henkilökohtaista tilaansa.

Hoitoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan ja toteuttaa hoitoa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Villa Mariaan on laadittu erikseen Hyvän kohtelun suunnitelma, jossa on kuvattu asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista laajasti. Asukkaan muuttaessa Villa Mariasta tulee hänen kotinsa. Omaan asuntoon luodaan kodikas ilmapiiri tutuilla tavaroilla ja asukkaalle tärkeillä asioilla. Asukkaiden elämäntapoja ja kulttuuria kunnioitetaan ja koitetaan luoda turvallinen ja luottavainen ilmapiiri kaikkien kesken. Asukkaalla on oikeus yksityisyyteen ja henkilökunta kannustaa omien toiveiden ilmaisuun. Asukas voi esim. ilmaista kuka häntä saa avustaa suihkussa.

4.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan liikkumisvapauden rajoittamista pyritään välttämään viimeiseen asti. Siihen liittyvistä rajoitteista keskustellaan aina lääkärin ja omaisten kanssa. Näitä voivat olla Villa Mariassa hygienihaalarin käyttö, sängynreunojen ylös nostaminen tai turvavyön käyttö tuolissa istuessa. Jos pakotteita joudutaan käyttämään, niin niiden käyttö pyritään pitämään lyhytkestoisena ja se perustuu aina asukkaan turvallisuuden takaamiseen. Rajoitteista kirjataan päätökset aina asiakastietoihin ja asukaan vointia seurataan rajoitteita käytettäessä. Jos asukas kokee ahdistusta

tai vastustaa rajoitustoimenpidettä, siitä luovutaan kokonaan tai sitä pyritään käyttämään lyhytkestoisesti vain asukasturvallisuuden vaarantuessa.

Humanalle on laadittu kotikylien käyttöön itsemääräämisoikeus- suunnitelma, joka päivitetään vuosittain aina omavalvonta suunnitelman päivityksen yhteydessä. Kts liite itsemääräämisoikeus- suunnitelmasta.

4.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Hoitaja kohtelee asiakasta tasavertaisesti hänen asemastaan, elämäntilanteestaan, sukupuolestaan, iästään, uskonnostaan, kulttuuristaan, rodustaan, vakaumuksestaan ja mielipiteistään riippumatta.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asukasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi Gurufield- järjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esimiestä. Yksikön päällikkö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että yksikön päällikön kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esimies ja työntekijä keskustelevala tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esimiehen kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä yksikön päällikköön.

Tilaaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin gurufield-järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina yksikön päällikkö mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies käy mahdollisimman välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa positiivisella tavalla palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden määrään voidaan vaikuttaa osallistamalla asiakasta kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

4.6 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Suullista palautetta otetaan vastaan omaisilta ja vierailijoilta ja viedään tietoa yksikön päällikölle asti. Asiakkailta ja omaisilta pyydetään vähintään 2 x vuodessa palautetta Roidu:n asiakastyytyväisyyskyselyn kautta. Heillä on mahdollisuus antaa palautetta niin usein kuin haluavat. Omaisia kannustetaan alusta asti avoimeen keskusteluun kaikissa tilanteissa. Usein he kertovat asioista suoraan hoitajille tai soittavat yksikön päällikölle. Kehitys ideoita otetaan avoimesti vastaan ja niitä pyritään toteuttamaan, jos ne koetaan tärkeiksi asukkaan näkökulmasta. Esimerkkeinä terassin pleksitys tuulen suojan tuomiseksi, omais- iltojen pitäminen ja yhteisten tapahtumien järjestäminen.

4.7 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palautteeseen vastataan palautteen jättäjän toiveen mukaan, annettu palaute käydään läpi ylemmässä johdossa ja yksikön päällikkö käy ne läpi tiimipalaverissa. Asiakastyytyväisyyskysely 2-4 kertaa vuodessa, Roidu-ohjelmalla. Asukkaille ja omaisille suunnataan omat kyselyt. Lisäksi kerran vuodessa lähetään kysely tilaajille. Tulosten perusteella laaditaan kehitys ideat/ kohteet aina tulevaan.

4.8 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikön päällikön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikön päällikölle tai tilaajalle (Soite). Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön 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. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten

asia on muuten tarkoitus hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja:

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

Sosiaaliasiamies

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiamieheen voi olla yhteydessä, jos kokee tulleensa väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Tina Sandström

puh. 044 723 2309

ma-pe klo 9.00-14.30

tina.sandstrom(a)soite.fi

Käynti ja postiosoite: Soite, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle. Omavalvonnan liiteissä löytyy myös ohje kantelun tekemiseen.

Avin yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston

kirjaamo.lansi@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Faksi: 06-317 4817

Avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai

käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.
Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

5 Palvelun sisällön omavalvonta

5.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Toiminnan perustana on toimintakykyä ylläpitävä, kuntouttava, voimavaralähtöinen työote, eli tuetaan asiakasta omatoimisuuteen kaikissa päivän tilanteissa. Säännöllisillä päivätuokioilla, viikko-ohjelmalla ja ulkoiluilla tuetaan asukkaan hyvinvointia ja kuntoutumista. Yksikössä pidetään hoitajien vetämänä tai ulkopuolisten ohjaamia erilaisia retkiä ja tuokioita esim. lankapiiri, retket, hartaudet, yhteislaulut, vierailut ym.. Asukkaat saavat osallistua talon arki askareisiin voimavarojensa mukaan. Heitä tuetaan yhteisöllisyyteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Kuulumisia kysellään asukkaalta päivittäin useita kertoja ja hän tulee aidosti kohdatuksi. Asiakkaan vointia ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti. Häntä ohjataan hänelle mieluisen tekemisen tai olemisen pariin. Villa Mariassa pyritään elämään asukkaan näköistä arkea, jossa hän voi kokea olevansa tärkeä ja rakastettu.

5.2 Ravitsemus

Yksiköllä on kirjallinen omavalvontasuunnitelma ruokahuollon toteuttamisesta. Yksikössä on omat keittäjät. Keittäjä on paikalla noin klo 8-15 päivittäin. Ruoka tehdään paikan päällä omassa keittiössä. Aterian koostumuksessa ja ravintosisällössä noudatetaan lautasmallia ja huomioidaan ikääntyneiden ravitsemussuositukset. Asiakasta kannustetaan omatoimiseen ruokailuun ja tarvittaessa avustetaan siinä.

Villa Mariassa tarjotaan kolme lämmintä ateriaa, päiväkahvi/ välipala + iltapala ja kahvi. Aamiainen klo 8-10, lounas 11.30 alkaen, iltapäiväkahvi 14 alkaen, päivällinen klo 16.30 ja iltapala n.klo 20, halutessaan saa myös välipalaa ja juotavaa muina aikoina ja yöllä.

Asukkaille tehdään Rai- arvioinnin yhteydessä MNA- ravitsemus arvio ja kuukausittain seurataan painon kehitystä. Jos näissä on poikkeamaa räätälöidään asukkaalle hänen tarvitsemaansa ruokavaliota esim. tehostettu ruokavalio, rikastettu ruoka, sosemainen ruoka ym.. Tarvittaessa tarjotaan erityisruokavalion mukaisia ruokia (gluteeniton, laktoositon, kihti ym..).

5.3 Hygieniakäytännöt

Hygienia vaatimukset otetaan huomioon asukkaan hoidossa ja ympäristön huollossa. Käytännöt perustuvat tietoon tartuntojen leviämisestä, mikrobien taudinaiheuttamiskyvystä ja mahdollisuuksista estää mikrobien siirtyminen tartunnan lähteestä tartunnan kohteeseen. Henkilökunta toteuttaa hyvää käsihygieniaa päivittäisessä työssään ja huolehtii myös asukkaiden hyvän hygienian ja käsihygienian toteutumisesta. Asukkaat käyvät suihkussa ja/tai saunassa vähintään kerran viikossa tai useammin, jos siihen on tarvetta tai halua. Asukkaita avustetaan hygienian hoidossa aamu- ja iltatoimissa, sekä päivisin wc-käynneillä. Henkilökunta ohjaa ja muistuttaa myös omaisia hyvistä hygieniä käytännöistä. Henkilökunta ei saa käyttää sormuksia, kelloja eikä käsikoruja. Henkilökunnalla on voimassa olevat hygieniapassit.

Yksikössä on nimetty hygienia yhdyshenkilö: sh Katariina Adem

Keski- Pohjanmaan hyvinvointialueen Soiten yhdyshenkilönä hygienia asioissa on Karita Kangas.

Yksikön siivous on ostettu Siivouspalvelu Martalta. Infektio aikoina siivousta tehostetaan. Tarvittaessa toteutetaan tavanomaisia varotoimia esim. eristys toimia ym.. riippuen liikkeellä olevasta taudista. Viikko siivousten lisäksi yövuoron hoitaja siivoaa tuvan ja järjestelee yleiset tilat. Siivouskomerosta löytyy eritepakki ja ohjeet eritetahrojen siivoukseen. Hoitajat huolehtivat pyykkihuollosta. Henkilökunta perehdytetään pyykkihuollon ja puhtaanapidon ohjeisiin ja niitä tarkastellaan säännöllisesti.

5.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Villa Mariassa lääkäri palvelut on järjestetty tilaajan (Soiten) kautta ja ne hoitaa Pihlajalinna.

Yksikölle on nimetty oma vastuulääkäri Anni-Kaisa Sauro. Sairaanhoitajalla ja omalääkärillä on viikoittain puhelinkierro ja lähikierrat 3 kk välein. Lähikierrolla omalääkäri on paikanpäällä Villa Mariassa. Vastuulääkäriä on mahdollisuus konsultoida myös arkisin klo 8-16 puhelimitse ja muina aikoina ollaan yhteydessä Pihlajalinnan takapäivystäjään. Lääkäri tekee tarvittaessa lähetteen päivystykseen. Asukkaan henkeä uhkaavassa tilanteessa soitetaan suoraan 112.

Yksikön hoitajat seuraavat asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja tarvittaessa ottavat mittauksia kuten (CRP, Happi- saturaatio, RR, Paino, P, Vs). Asukkailta otetaan säännölliset kuukausimittaukset ja tarvittavat vuosilabrat. Hoitajan päivittäiseen työhön kuuluu seurata asukkaan hyvin voinnin lisäksi lääkehoidon toteutusta, sen vaikutusta, sekä raportoida ja dokumentoida siitä eteen päin. Omalääkäri tekee lähikierron vuosittain asukkaalle kattavan tarkistuksen, jossa on määritetty myös hoitolinja. Omaiset ovat tervetulleita mukaan lääkärikierrolle. Voinnin muuttuessa konsultoidaan aina lääkäriä ja otetaan tarv. mittauksia ja verikokeita. Asukkaan vointia seurataan lääkärin ohjeiden mukaan ja jos vointi muuttuu, ollaan uudestaan yhteydessä.

Asukkaan suunhoito kuuluu päivittäisiin hoitotoimiin. Asukkaat käyvät tarvittaessa suuhygienistillä, hammashoidossa tai erikoissairaanhoidon puolella ja saavat tarvitsemansa hoidon. Omaisia tiedotetaan aina lääkärinkierron asioista, jos asukas on antanut tähän luvan.

5.5 Lääkehoito

Villa Marian asukkaiden lääkkeet ovat annosjakelussa. Vain lääkelaastarit ja nestemäiset lääkkeet jaetaan erikseen tarjottimelle. Tarvittaessa asukkaalla voi olla kuuri luontoisia lääkkeitä myös dosetissa. Tällöin lääkekortissa on aina D- merkintä.

Yksikköemme lääkeluvalliset sairaanhoitajat ja lähi-/perushoitajat vastaavat lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta. Lääkäri tarkistaa lääkelistat 3 kk:n välein ja tarvittaessa voinnin muuttuessa.

Yksikön lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja Katariina Adem, hän vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Jokainen hoitaja on velvollinen asukkaan voinnin muuttuessa järjestämään hänelle tarvittavan terveyden- ja sairaanhoidollisen avun.

Työntekijät käyvät laajan lääkehoidon perehdytyksen työsuhteen alkaessa. Se sisältää yksikön terveydenhuollon laitteiston käytön opetuksen, lääkehoidon kurssit, lääkehoidon osaamisen näytöt ja lääkehoitosuunnitelmaan tutustumisen. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja muutosten yhteydessä yhdessä henkilöstön kanssa. Yksikössä on aina nimettynä joka työvuoroon lääkevastuu henkilö (lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja). Hänen vuorokohtaiset työtehtävät on kirjattu, sekä kaikkien tiedossa. Ohjeistuksia ja lääkehoitosuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalavereissa tai kehittämispäivissä.

Yksiköllä ei ole omaa rajattua lääkevarastoa.

5.6 Monialainen yhteistyö

Asukkaalle järjestetään tarvittaessa hänen tarpeitaan vastaava palvelukokonaisuus. Tiedonkulkua helpottaa se, että yksikössä on käytössä tilaajan potilastietojärjestelmä Lifecare. Lääkäri tekee tarvittaessa lähetteen asukkaan tarvitsemaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun. Näitä voivat olla esim. fysioterapeutin palvelut, kuulohuolto, silmänsairauksien hoito, kaikki erikoissairaanhoidon palvelut, psykiatrin tai psyk. hoitajan palvelut, erilaiset terapiat ym.

5.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoina yrityksellämme on siivouspalvelu, kauppapalvelu, jätehuolto, aurauspalvelu, kiinteistöhuolto, jalkahoitajan palvelut sekä parturipalvelut.

6 Asiakasturvallisuus

6.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Yksiköllä on palo- ja pelastussuunnitelma, sekä poistumissuunnitelma. Terveystensuojeluviranomainen tekee tarvittavat tarkistukset vuosittain yksikön tiloihin. Palotarkastaja, nuohooja, terveystarkastaja käy määrääjain. Turvallisuus kävely aina, kun tulee uusia työntekijöitä ja koko henkilökunnan kanssa n. 3 kertaa vuodessa. Asiakasturvallisuutta on myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus ja vanhustalvalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on kykenemätön huolehtimaan itsestään. Usein asukkaalla on jo tänne muuttaessa joku nimetty asioiden hoitaja tai edunvalvoja. Villa marissa on hyvän kohtelun suunnitelma, jonka tarkoituksena on konkretisoida ja vahvistaa asiakaslähtöisyyden edistämistä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta, sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Henkilökunnalle ja omaisille on ohjeet kantelun ja epäasiallisen kohtelun ilmoituksen tekemiseen. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen Soiten vanhustalvalveluiden valvova viranomainen tekee tarkistuksia useamman kerran vuodessa yksikköön.

6.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Vakituisia lähihoitajia on 11, Palveluvastaava/sairaanhoitaja 100 %, ja yksikön päällikkö 90 %. Keittäjä 7 päivänä viikossa. Siivous on ulkoistettu. Sijaisia on käytössä aina tarvittaessa, kun suunnitellaan työvuoroja tai tarvitaan henkilöstöä. Villamarissa on sijaislista ja sijaisryhmä whatsappissa tarvittavasta henkilöstöstä, joita voi aina soittaa työntekijän sairastuessa. Henkilöstön sairastumisista ilmoitetaan aina yksikön päällikölle. Työssä oleva vastuuhoidtaja voi soittaa työntekijän sairastuessa sijaisia töihin. Ensisijaisesti aina kysytään sijaisryhmästä sijainen ja tarvittaessa tarjotaan vakihenkilöstölle mahdollisuus tehdä lisätöitä. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan toivomukset. Työntekijöillä on myös mahdollisuus suunnitella itse omat työvuorot. Yksikön päällikkö on helposti tavoiteltavissa ja häntä voi lähestyä matalalla kynnyksellä. Talossa on kattava työterveyshuolto. Yksikön päällikkö varmistaa, että henkilöstöä on riittävästi ja heillä on työhön soveltuva kielitaito.

6.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikön päällikkö ja mahdollisesti myös muu henkilöstö on mukana uusien työntekijöiden rekrytoinnissa ja työhaastatteluissa.

Yksikön henkilöstön rekrytoinnin periaatteena on löytää yksikköön sopivaa henkilöstöä yksikön erityispiirteet huomioon ottaen esim. (osaamine muistisairaiden hoidossa, Rai- osaaminen, vanhustyön osaaminen, saattohoito, sosiaalisuus, kohtaaminen ym.) Noudatamme Humanan rekrytointien periaatteita, jotka löytyvät my Humanasta

Työntekijän soveltuvuus tarkistetaan: haastattelemalla, katsomalla todistukset, Valviran Terhikki numero, suosittelijat/entiset työnantajan haastattelulla, työterveyden terveystodistukset. Rekrytoinnin jälkeen yllä mainitut dokumentit voidaan laittaa sympa- järjestelmään. Työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioidaan koeajan aikana.

6.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstöjärjestelmä- Sympassa on ohjelmoitu perehdytys materiaalit, jotka uusi työntekijä käy läpi yksikköön tultaessa. Humana Akatemiassa on lisäksi tietoturvaan ja Humanan arvoihin olevat kurssit, jotka ovat työntekijälle pakolliset. Yksikön päällikkö käy uuden työntekijän kanssa perehdytys keskustelut 1, 3 ja 6 kk:n kuluttua. Lääkehoidon osaamisen näyttöjen lisäksi työntekijä tekee Skholen- oppimisolun kautta lääkehoitoon liittyvät kurssit ja kokeet. Lisäksi käytännön työhön perehdytetään noin viikon ajan ja perehdytys vuorot suunnitellaan etukäteen listalle ja nimetään, kuka on perehdyttäjä. Perehdytyksessä huomioidaan, että työntekijä oppii vastuulliseksi ja käydään läpi esim. värikoodit, laitteisto, turvallisuus, asukkaat ja muut käytännön asiat. Tärkeä on työn hyvä lopputulos ja työntekijä voi tehdä työnsä omalla persoonalla ja ottaa huomioon itse myös toisten toiminta tavat. Pyritään asiakas lähtöiseen kohtamiseen, siten ettei liikaa rajoiteta mm. asiakkaat saavat vapaasti liikkua.

Henkilöstön käytössä Skhole- oppimisolusta ja Humana akatemia. Työntekijä opiskelee omaan tahtiin Humana akatemiassa ja skholessa perehdytykseen kuuluvat kurssit. Yksikön päällikkö ohjelmoi/ järjestää Villamarin sisäisiä koulutuksia henkilöstön tarpeiden mukaan. Häätä ea ja pelastus harjoitus- koulutusta järjestetään vähintään 3 vuoden välein. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan Skholen kursseilla ja kokeilla, sekä osaamisen näytöllä. Näyttöön perustuvan osaaminen varmistetaan 5vuoden välein. Lääkeluvan myöntää Soiten lääkäri.

6.5 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilöstöä on ohjeistettu ilmoitusvelvollisuuden käytöstä Omavalvonta suunnitelmakansion ohjeella. Korjaavat toimenpiteet ovat kuvattuna luvussa 4 Riskien hallinta.

6.6 Toimitilat

Villamarissa on jokaisella oma huone, jossa on wc ja pesutila. Kaksi huonetta on kahden henkilön huoneita, joista toisessa ei ole omaa wc:tä, vaan asukkaat käyttävät pesuhuoneen wc:tä. Asiakkaat saavat sisustaa itse oman huoneen kodikkaaksi omaisten avustuksella. Asiakkaan tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Saattohoidossa on omaisella mahdollisuus yöpyä Villa Mariassa. Villa Mariassa ei ole vierailu aikoja vaan vieraat ovat aina tervetulleita. Asukashuoneiden lisäksi löytyy yhteisiä oleskelutiloja kuten tupa, kahvihuone, käytävien päädyt ja katettu etuterassi). Keittiö sijaitsee tuvan vieressä ja siltä leviää ruuan tuoksu koko yksikköön. Lukittuja tiloja ovat hoitajien kanslia, pukuhuone, siivous- ja petivaatekomero, kodinhoituhuone, josta pääsee varastoon, sekä asukkaiden pukuhuone, sauna ja pesuhuone.

6.7 Teknologiset ratkaisut

Ulko-ovessa on sähköinen lukitus. Talon päätyovissa on ovi hälyttimet, joiden toiminta valmiudesta vastaa Secureplan. Yksikössä on turvahälytintä, josta painamalla menee hälytys Suomen turvamiehet ky:lle (042-48321). Villa Mariassa ei ole asiakkailta kutsulaitteita huoneissa. Yksikkö on pieni, joten avun tarvitseminen havaitaan yleensä normaalein aistein kuulo/näkö. Tarvittaessa käytetään itkuhälytintä.

6.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

PikaCp- mittari, INR-mittari, verensokerimittarit, verenpaine-, kuume-happisaturaatiomittari., imulaite. Sairaalasängyt, joissa on kiinteä pelastuslakana suoraan patjassa.

Potilastietojärjestelmät: Lifecare, Acute, Raisoft.

Yksiköllä on itsellä suihkutuoli, wheelaattori, pyörätuoli, seisomanoja nostin, papupalloja ym..

Apuvälinehuoltajat terveystieteiden ja Berneriltä käyvät vuosittain huoltamassa apuvälineen ja niistä on olemassa laiterokisteri tiedot. Asukkailla on henkilökohtaisia apuvälineitä, jotka he saavat apuvälinelainaamosta. Yksikössä on nimettynä vastuuhuoltajat apuväline asioiden hoitamiseen Tanja Palola ja Auli Rautiainen.

7 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Henkilöstö käy Humana Akatemiassa pakollisen GDPR-koulutuksen, siinä tiedotetaan säännöllisestä tietosuojan liittyvistä asioista ja niiden käsittelystä jne. Henkilöstön ja harjoittelijoiden

henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä asiasta ovat osa perehdytystä ja tarvittaessa tarjotaan lisää täydennyskoulutusta.

Humanan tietosuojavastaavan nimi ja sähköpostiosoite: Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi

Tilaajan(Soite) tietuoja vastaava: Tikkanen Satu 044 7232343

Asiakastyön kirjaaminen

Käytössä potilastietojärjestelmät: Acute, Lifecare ja Raisoft. Lifecareen kirjataan asukkaan päivittäistä hoitoa ja vointia koskevat asiat jokaisessa työvuorossa. Acuteen kirjaa lääkärit, sinne hoitajat eivät kirjaa, mutta pitävät asukkaan ydintiedot ajan tasalla ja tarkistavat lääkärin tekstit. Raisoft on asukkaan hoidon arviointiin käytettävä Rai-järjestelmä. Gurufield-järjestelmään kirjataan läheltä- piti- ja vaaratapahtumat, sinne ei kirjata asioita asukkaan nimellä vaan huonenumeraalla.

8 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kts. Liite Toimintasuunnitelma 2023 ja Villa Marian koulutustarjotin 2023.

9 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaali

Omavalvonta 2023- kansio-> hyvän kohtelun suunnitelma, itsemääräämisoikeussuunnitelma, ilmoitusvelvollisuuden menettelyohjeet, kantelu oikeudellinen prosessi, Hoidon suunnittelu, Kirjaaminen, Rai, Lääkehoitosuunnitelma, Asumispalveluiden toimenkuvat, Ohjeistus hätätilanteissa, Turvallisuus- ja pelastus suunnitelma, Keittiön omavalvonta suunnitelma, Siivous suunnitelma.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 30.10.2023

Allekirjoitus: _____

Tiia Pajunpää