

Humana

Sillanpää-koti omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija
Eena Huhtamäki

Pvm
2.4.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
2	Oma- ja valvontasuunnitelman laatiminen.....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Yksikön toimintaa ohjaavat arvot.....	7
4	Riskienhallinta.....	7
4.1	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.2	Riskienhallinnan työnjako.....	8
4.3	Riskien tunnistaminen.....	8
4.4	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi.....	8
4.5	Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen.....	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
5.1	Palvelutarpeen arviointi.....	10
5.2	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta.....	10
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen sekä rajoittamisen periaatteet ja käytännöt.....	11
5.3.1	Itsemääräämisoikeuden ja itsemääräämiskyvyn toteutumisen tukeminen ja vahvistaminen yksikössä.....	11
5.3.2	Toimintatavat, kun asiakkaalle havaitaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tarvetta.....	11
5.3.3	Eriyistä.....	12
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	12
5.5	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	13
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	13
5.7	Asiakkaan oikeusturva.....	13
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	15
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	15
6.2	Ravitseminen.....	16
6.3	Hygieniakäytännöt.....	17
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito.....	17
6.5	Lääkehoito.....	18
6.6	Monialainen yhteistyö.....	18
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut.....	18
7	Asiakasturvallisuus.....	19
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	19
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	19
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	20
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	21
7.5	Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus (741/2023).....	21
7.6	Toimitilat.....	22
7.7	Teknologiset ratkaisut.....	22
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	23

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	23
8.1 Asiakastietojen käsittely	23
8.2 Asiakastyön kirjaaminen.....	23
9 Yhteenveto	24
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	24
11 Omavalvontasuunnitelman seuranta	24

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Asumispalvelut/ Sillanpää-koti Oy

Y-tunnus: 2216058-2

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Sillanpää-koti

Katuosoite: Sydänmaantie 10

Postinumero: 61100

Postitoimipaikka: Peräseinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Esihenkilö: Eena Huhtamäki

Puhelin: 050 440 9477

Sähköposti: eena.huhtamaki@humana.fi

Toimintalupatiedot

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 8.5.2009

Palvelu, johon lupa on myönnetty: tehostettu palveluasuminen, vanhukset, 16 asukaspaikkaa

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Yksikön päällikkö yhdessä Sillanpää-kodin henkilökunnan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Päivitys neljä kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikön sisääntuloaulassa, sekä henkilökunnan saatavilla omavalvontakansiossa paperisena, sähköisenä yksikön share pointissa sekä yksikön verkkosivuilla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Sillanpää-koti Oy tarjoaa ikääntyneille asiakkailleen (myöh.'Asukas') ammattitaitoista ja kodinomaista ympärivuorokautista palveluasumista. Toimintamme perustana on luotettava, asiakaslähtöinen, henkilökunnan hoitotyön ammattikoulutukseen ja -osaamiseen perustuva, asukkaan yksilöllisesti huomioiva ja asukkaan toimintakykyä ylläpitävä ympärivuorokautinen hoivapalvelu. Tavoitteenamme on parantaa ja turvata Sillanpää-kodin asukkaiden kokemaa elämänlaatua sekä edistää ja ylläpitää heidän fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja hengellistä hyvinvointiaan kunkin yksilöllisen elämänkaaren tapahtumat ja olosuhteet huomioiden.

Sillanpää-kodin henkilökunnalla on valmius vastata ikääntyneiden asukkaidensa monitahoiisiin hoidontarpeisiin riippumatta asukkaan sairaus- tai diagnoositaustoista: asukkaillamme on ikääntymiseen liittyvien hoidontarpeidensa lisäksi mm. psykiatriseen- ja kehitysvammataustaansa liittyviä erityistarpeita. Henkilökunnan osaamista ja ammattitaitoa kehitetään jatkuvalla koulutuksella ja uusien työntekijöiden osaaminen varmistetaan hyvällä perehdytyksellä.

Palvelutoiminta perustuu sosiaalihuoltoa koskeviin lakeihin ja asetuksiin, ohjeistuksiin ja suosituksiin, tieteelliseen tietoon hoitotyöstä yleisesti ja erilaisilla sairaustaustoilla sekä hoidontarpeilla olevien ikäihmisten hoitotyön erityispiirteitä koskien. Toteutettavan hoitotyön keskiössä on toiminnot, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asukkaiden terveyttä, turvallisuutta ja toimintakykyä.

Sillanpää-koti Oy on siirtynyt 8/2017 alk. yrityskaupan myötä osaksi pohjoismaista Humana konsernia. Sillanpää-koti Oy on jatkanut toimintaa yrityskauppojen jälkeen omana yhtiönä kuten aiemminkin. Humana Vanhuspalveluiden organisaatiokaavio löytyy tämän omavalvontasuunnitelman oheismateriaaleista.

Sillanpää-kodin toimintaperiaatteet koostuvat seuraavista:

- Asukkaan yksilöllisyyden, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Asukkaan tarpeisiin perustuvan palvelutoiminnan periaate
- Turvallisuus, luotettavuus, jatkuvuus
- Ympäristön kodikkuus, mahdollisuus yhteisöllisyyden toteuttamiseen
- Asukkaan toimintakyvyn tukeminen ja säilyttäminen mahdollisimman pitkään mm. kuntouttavan työotteen keinoin
- Ammatillisuus, kokonaisvaltainen ajattelu- ja toimintatapa

Kodinomaisuus tarkoittaa Sillanpää-kodilla esimerkiksi sitä, että:

- jokainen asukas vastaanotetaan ja kohdataan yksilöllisesti kunkin ainutlaatuista persoonaa, itsemääräämisoikeutta ja voimavaroja kunnioittaen: oma asuinhuone on meillä sama asia kuin oma koti, tarvittavilla avuilla ja palveluilla varustettuna.
- yksityisyyttä kunnioitetaan, turvallisuus huomioidaan ja riskit minimoidaan.
- asukas voi halutessaan tuoda Sillanpää-kotiin muuttaessaan mukanaan omia huonekaluja ja muita henkilökohtaisia, itselleen tärkeiksi kokemiaan tavaroita ja esineitä. Myös lyhyemmille hoitajaksoille voi saapua omien, viihtyvyyttä ja turvallisuutta tuovien tavaroidensa kanssa.
- asukas käyttää omia vaatteitaan ja asusteitaan, persoonallisuuden ilmentämistä tuetaan.
- yhteisöllisyyteen kannustetaan ja yksilöllisiä toiveita kunnioitetaan: yhteiset ruokailuhetket ruokailusalissa tai lounashetki omassa rauhassa, kunkin toiveita kuunnellaan ja toteutetaan.
- Sillanpää-kodilla tarjotaan maistuvaa ja ikääntyneiden ravitsemussuosituksien täyttävää ruokaa, asukkaat voivat osallistua ruokailun suunnitteluun mm. lempiruoka -päivien



osalta. Lisäksi asukkaat saavat osallistua ruokahetkien valmisteluihin, esimerkiksi pöytien kattamiseen.

- asukkaat saavat halutessaan voimavarojensa mukaan osallistua kaikkiin kodin arkisiin askareisiin, esimerkiksi kukkien kasteluun ja puutarhan hoitoon, oman pyykin lajitteluun ja siivouspuuhiin.
- Sillanpää-kodin henkilökunnan kokonaisvaltaisena pyrkimyksenä on elää asukkaiden kanssa yhteistä arkea ja juhlaa, kunkin asukkaan yksilöllisiä tarpeita ja toiveita sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Omatoimisuusperiaatetta toteutetaan siten, että asukkaita kannustetaan selviytymään päivittäisistä toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti oman toimintakykynsä ja terveydentilansa rajoissa. Jokainen saa kuitenkin ammatillista apua, tukea ja hoivaa yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Turvallisuuteen ja jatkuvuuteen kuuluu koulutetun hoitohenkilökunnan ympärivuorokautinen paikallaolo. Asukas voi asua ja häntä hoidetaan Sillanpää -kodissa kuolemaansa saakka tai niin pitkään, kuin se hänen terveydentilansa huomioon ottaen on asumispalveluyksikössä mahdollista. Tarvittaessa asukas ohjataan ja saatetaan sairaalatasoiseen jatkohoitoon. Sillanpää-kodin hoitofilosofiaan kuuluu asiantunteva ja ammatillinen tarvittaessa asukkaan koko loppuelämän kestävä hyvä hoito, henkilökunta on myös koulututtanut saattohoitoon.


Yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen toteutuu siten, että jokapäiväisessä palvelutoiminnassa huomioidaan kunkin asukkaan omat yksilölliset tarpeet ja toiveet. Asukas saa oman kuntonsa ja terveydentilansa mukaisen hoidon ja hoivan, omatoimisuuteen ja omantahtiseen elämään kannustetaan ja sen toteuttamisen mahdollistamisessa avustetaan.

Asukkaan on mahdollista osallistua aterioiden suunnitteluun, valmistukseen ja tarjoiluun toimintakykynsä mukaisesti ja asukas saa ohjausta ja tukea tarpeen mukaan. Asukkaalla on myös mahdollisuus osallistua kodinhoidollisiin toimiin kuten ruokailuhetkien pöytien kattaminen, aterioiden jälkeiseen siistimiseen ja tiskaukseen. Asukkaan kauppa- ja pankkiasioinnista sekä muista välttämättömistä arjen asiointipalveluista huolehditaan yhdessä asukkaan kanssa voimavaralähtöisesti.

Jokaisen asukkaan merkkipäiviä juhlitaan yhdessä henkilökunnan ja muiden asukkaiden kanssa, kunkin asukkaan yksilöllisyys ja toiveet kuitenkin huomioiden. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, joka on tärkeässä roolissa asukkaan yksilöllisen elämän toteuttamisessa. Ihmisen elämänlaatuun tiedetään vaikuttavan kunkin yksilöllisesti kokema henkinen, fyysinen, sosiaalinen ja hengellinen hyvinvointi. Sillanpää -kodissa pyritään huomioimaan kaikessa toiminnassa asukkaan viihtyvyys ja vointi kokonaisvaltaisesti ja siten parantamaan asukkaiden kokemaa elämänlaatua.

Päivittäisessä perushoitotyössä hoitotyön yhtenä pääperiaatteena on asukkaan omatoimisuutta tukevat kuntouttavat hoitomenetelmät, jotka tarkoittavat, ettei hoitohenkilöstö tee asukkaan puolesta niitä asioita, joista asukas pystyy vielä suoriutumaan itse. Sillanpää-kodilla kunnioitetaan ja annetaan asukkaille aikaa toteuttaa omantahtista elämäänsä, asukkaan itsenäistä suoriutumista tuetaan ja asukasta ohjataan sekä avustetaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

3.2 Yksikön toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

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 - *Erlaisuus 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, ilo - *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.

4 Riskienhallinta

4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Humanassa käytämme Gurufield-järjestelmää oman työn valvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna. Järjestelmä pitää sisällään havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan, tarkastuskäyntien raportoinnin ja seurannan sekä itsearviointit. Jokainen Humanan työntekijä raportoi havaintojaan järjestelmään. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnoissamme.

Gurufield-järjestelmään ilmoitetaan kaikki työssä havaitut poikkeamat sekä kehittämis ehdotukset. Työntekijä kirjautuu järjestelmään omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla ja lisäksi on mahdollisuus tehdä ilmoitus anonyymisti. Asukkaisiin liittyvät tapahtumat kirjataan lisäksi asiakastietojärjestelmään.

Gurufield-järjestelmä välittää tehdyn ilmoituksen esihenkilölle, joka ottaa ilmoituksen käsittelyyn. Ilmoitus luokitellaan mm. onko vastaavaa tapahtunut aiemmin ja voiko vastaavaa tapahtua uudelleen. Lisäksi ilmoitus tyyppin mukaan määräytyy tarkentavia kysymyksiä. Riski arvioidaan riski matriisiin avulla matalan, keskitason tai korkean riskin tapahtumaksi. Ilmoituksen perustella tapahtumatutkinnassa määritetään tapahtuman juurisyyt sekä korjaavat toimenpiteet, lisäksi keskitason ja korkean riskin tapahtumissa järjestetään tutkintakokous. Kaikki ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa yksikköpalavereiden yhteydessä ja kirjataan palaverimuistioon.

4.2 Riskienhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

4.3 Riskien tunnistaminen

Riskienkartoitus on Humanalla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimitaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Työsuojelun toimintasuunnitelma kartoittaa, arvio ja tekee toimenpidesuunnitelmat vuosittain. Lisäksi toimintaympäristön turvallisuutta arvioidaan kuukausittain turvallisuuskävelyin, jotka raportoidaan (Omavalvontakansio kohta 9.).

Humanalla on asumispalveluissa käytössä sisäisen auditointi. Kaksi kertaa vuodessa yksikönpäällikkö täyttää yhdessä henkilöstön kanssa yksikön itsearviointin, joka toimii pohjana laajemmin toiminnankehittämisen tarpeille. Yksikönpäällikön tehtävänä on tämän pohjalta luoda toimintasuunnitelma korjaaviin toimenpiteisiin.

4.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan, omaisen ja sijoittavan tahon kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esimiesten, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti –tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään heti läpi työntekijän ja tämän lähiesimiehen kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta yksikön päällikön johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmän lisäksi Gurufield-poikkeamajärjestelmään. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset Gurufield -järjestelmään ja tarvittaessa ilmoituksen voi tehdä myös anonyymisti. Jokaisesta tehdystä poikkeamailmoituksesta tulee tieto esihenkilölle, joka käsittelee poikkeamat järjestelmässä, arvioi tapahtumaa, siihen johtaneita syitä, tekee riskiarvion ja suunnittelee korjaavat toimenpiteet. Korjaavien toimenpiteiden toteutuksen jälkeen esihenkilö arvioi onko toimenpiteillä saatu toivottu tulos aikaan vai pitääkö asiaa käsitellä vielä uudelleen. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään tarvittaessa työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijöille järjestetään myös tarvittaessa työnohjausta.

Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme palautteen suuntaisesti.

Työotteena palautetietoisuus huomioi mm. asiakaskokemuksen, asiakastyöhön liittyvät poikkeamat, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman, tarkastuksiin, huomautuksiin ja ohjeisiin reagoimisen sekä henkilökunnan arkiset huomiot.

Yksikössä toimitaan asukkaiden parhaaksi, ja saatu palaute otetaan aina vakavasti. Asukkaiden ja omaisten palautteet käydään yhdessä lävitse ja niiden pohjalta henkilökunnan kanssa mietitään, miten voimme jatkossa toimia paremmin/toisin.

4.5 Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Asiat viedään työntekijöille työryhmiin, tiimeihin, yksikön päälliköiden kautta. Johto tiedottaa asioista sähköpostilla. Johto, palvelu- ja yksikön päälliköt, ovat aina myös yhteydessä muihin yhteistyötahoihin (esimerkiksi tilaajakunnat) siitä, miten asia on käsitelty ja miten toimintaa on muutettu.

Yksikön päällikkö vastaa poikkeaman korjaamisesta, tilastoinnista ja tiedottamisesta henkilöstölle ja yhdessä vanhuspalveluiden johtajan kanssa muille tarvittaville tahoille. Muutokset työskentelystä käsitellään henkilökunnan kanssa tarvittaessa heti ja kootusti viikkopalaverissa. Palaverimuistiot ovat henkilökunnan saatavilla sähköisesti yksikön sivuilla Sharepointissa ja lisäksi palaverimuistio lähetetään Doma Care asiakastietojärjestelmän kautta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja **yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin** perusteella alueen asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviointiin. 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 vähäisyys tai kipu.

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

Asukkaan saapuessa yksikköön hänelle tehdään RAI-toimintakykyarviointi kuukauden kuluessa hoitosuhteen alkamisesta. RAI arviointiin osallistuvat omahoitaja, asukas, läheinen sekä tarvittaessa muu hoitohenkilökunta. Ensimmäisen arvion apuna toimii lisäksi RAI intensiivijakso, jonka avulla arvioidaan asukkaan vointia kahden viikon ajan. RAI:n pohjalta luodaan tavoitteet hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteita arvioidaan päivittäin ja kattavampi arvio toteumasta tehdään puoli vuosittain.

Asukkaan tarpeiden mukaan yksikössä käytetään MMSE muistitestiä, lisäksi yksikössä on mahdollisuus myös käyttää tarvittaessa CERAD -tehtäväsarjaa muistihäiriöiden kartoittamiseen, MNA ravitsemuksen arviointia, BRADEN painehaavariski arviointia sekä GDS-15 myöhäsiän masennusseulaa. Fysioterapeutti arvioi asukkaiden fyysistä toimintakykyä RAI arvioinnin lisäksi myös muilla fyysistä toimintakykyä kuvaavilla mittareilla, asukkaan toimintakyvystä riippuen.

5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

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§).

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan asukkaan itsemääräämisoikeus.

Asiakassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvetöjen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista.

Vaikuttavuudessa isossa roolissa on asiakkaan kokemus. Näin korostuu myös yhteinen asiakaskokemuksen kysyminen ja kerääminen.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen sekä rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sillanpää-kodin itsemääräämisoikeusohjeistus pohjautuu Humanan itsemääräämisoikeusohjeeseen ikääntyneiden asumispalveluissa (Omavalvontakansio kohta 18).

5.3.1 Itsemääräämisoikeuden ja itsemääräämiskyvyn toteutumisen tukeminen ja vahvistaminen yksikössä

Asukkaan saapuessa yksikköön omahoitaja kartoittaa asukkaan tapoja ja toiveita. Ellei asukas kykene itse ilmaisemaan tapoja ja toiveita, kartoitetaan niitä läheisiä haastattelemalla.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan päivittäisillä rutiineilla ja yhteisillä toimintatavoilla, joita koko henkilökunta noudattaa. Asukkaalla on mahdollisuus itse vaikuttaa omaan päivärytmiin, ja arjessa huomioidaan esim. aamuvirkkuisuus. Henkilökunta tukee omalla toiminnallaan asukkaan luontaista päivärytmiä, huomioiden kuitenkin asukkaan terveyden ylläpito ja muut hoivakodin asukkaat. Esimerkiksi asukkaalla on mahdollisuus herätä aikaisin, yhdessä on kuitenkin sovittu, etteivät asukkaat saa aamupuuroa ennen klo 6, vaan muuta pientä aamupalaa halutessaan, ettei ruokailuvälit veny liian pitkiksi. Asukkailla on mahdollisuus vetäytyä omaan huoneeseen, kun siltä tuntuu, ei ole pakko olla läsnä muille asukkaille. Asukkaan päivärytmiä tuetaan säännöllisellä päivärytmillä myöskin levon osalta. Nämä toiveet ja tavat kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja asukkaalla on aidosti mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeensa.

Asukkaita osallistetaan päivittäisen päätöksen tekoon, vaatteiden valinta, viriketoimintaa osallistuminen, ruokailut jne. Asukkailla on mahdollisuus vapaaehtoisesti osallistua hoivakodin viriketoimintaan, retkiin ja muihin tapahtumiin. Kuitenkin niin, että asukkaan osallistuminen/ osallistumatta jättäminen varmistetaan aina henkilökohtaisella kysymisellä. Lisäksi asukkailla järjestetään mahdollisuus esittää toiveita ruoasta, joita keittäjä toteuttaa mm. toiveruokapäivinä ja päivittäin asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman ruoka-annoksen kokoon ja sisältöön tarjoilla olevan ruoan puitteissa.

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan myös raha-asioiden hoidossa. Asukkaan toiveet ja tarpeet hankintojen suhteen kartoitetaan, olivat ne pieniä kauppaostoksia tai suurempia hankintoja kuten puhelin. Omahoitaja käy keskustelua asukkaan kanssa ja vie asioita eteenpäin asukkaan raha-asioista vastaavalle henkilölle, mikäli kysymyksessä on isompi hankinta ja pienemmissä hankinnoissa asukkaalta kysytään mitä hän toivoo ja mahdollisuuksien mukaan otetaan mukaan esim. ostoksille. Asukkaalle hankittaessa vaatteita, on aina mahdollisuus palauttaa tuote, mikäli se ei miellytä asukasta tai ole sopiva.

Yllä mainittujen vaikutusmahdollisuuksien lisäksi asukkailla on mahdollisuus osallistua nimettömänä toteutettavaan asiakaspalautekyselyyn kaksi kertaa vuodessa.

5.3.2 Toimintatavat, kun asiakkaalle havaitaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tarvetta

Itsemääräämisoikeuteen kajoamista pyritään välttämään ja rajoittamistoimenpiteet ovat viimeinen keino puuttua asiaan. Asukkailla tarjotaan rauhallinen ja säännöllinen päivärytmi, joka vähentää rajoittamisen tarvetta, esim. vuoteessa ollaan vain lepoaikoina, kun asukasta väsyttää. Lisäksi erilaisin apuvälinein vähennetään rajoittamisen tarvetta mm. lattiatasoon laskeutuva sänky. Hoito- ja palvelusuunnitelmat toteutetaan asukkaan itsemääräämisoikeus huomioiden ja sitä kunnioittaen.

Sillanpää-kodin ulko-ovet ovat lukittuja ja etupiha on aidattu/lukittu. Tällä turvataan muistamattoman asukkaan turvallisuus hoivakodissa. Päätöksellään asua Sillanpää-kodissa asukas hyväksyy ulko-ovien ympärivuorokautisen lukituksen. Ulko-ovien lukitus tulee olla kirjattuna hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitettyäessä tämä asia tulee aina käsitellä asukkaan kanssa.



Liikkumista rajoittavia toimenpiteitä, joita Sillanpää-kodissa käytetään ovat sängynlaidat, turvavyöt, suojapuku. Kaikista rajoittamistoimista tulee ennen rajoittamista keskustella asukkaankanssa ja rajoittamistoimiin tulee olla hoitavan lääkärin lupa. Lupa pyydetään asukkaankanssa omasta terveyskeskuksesta ja siitä tulee olla kirjallinen ohjeistus yksikössä. Jokaisille rajoittamistoimenpiteelle tulee olla erillinen lupa ja lääkäri arvio rajoittamisen tarvetta säännöllisesti kolmen kuukauden välein.

Jokainen rajoitustoimenpide kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään suoja- ja turvatoimenpiteet välilehdelle. Suoja- ja turvatoimenpiteet välilehdellä on nähtävissä asukkaankanssa lupa rajoittamistoimiin. Suoja- ja turvatoimenpiteisiin kirjataan tehty toimenpide/ rajoitus, kellonaika milloin rajoitus on aloitettu, väline tai tapa, arviointi ja mahdolliset lisätiedot. Myös jokainen rajoituksen purku merkataan samalla tavalla, näin on helposti pääteltävissä myös rajoittamisen kesto. Aina ennen rajoittamisen aloittamista tulee aktiivisesti miettiä, onko rajoittaminen välttämätöntä, voidaanko asia hoitaa/ ennalta ehkäistä ilman rajoittamista.

Akuttissa tilanteessa voidaan asukkaankanssa turvallisuuden takaamiseksi rajoittaminen yksittäisiä kertoja aloittaa ilman lääkärin suostumusta. Tällöin rajoittamiseen on kirjattava selkeät perustelut rajoittamiselle, sekä kaikki yllämainitut merkinnät suoja- ja turvatoimenpiteet välilehdelle. Tällainen tilanne voi olla esim. asukkaankanssa äkillinen voinnin huononeminen ja siitä johtuva sängystä putoamisen vaara. Aina on kuitenkin hyvä olla yhteydessä palveluesimieheeseen ennen satunnaisen rajoittamisen aloittamista ja keskustella asiasta.

5.3.3 Erityistä

Tällä hetkellä Sillanpää-kodissa asuu myös yksi kehitysvammainen asukas. Mikäli häneen kohdistetaan rajoitustoimenpiteitä, tulee ne suunnitella ja toteuttaa kehitysvammailain mukaisesti. Asukkaalle laaditaan yksilöllinen itsemääräämisoikeussuunnitelma aina hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Lisäksi Humanalla toimii IMO-työryhmä, joka tukee asukkaankanssa itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksissä.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yksikköön on laadittu erillinen hyvänkohtelun suunnitelma.

Asukkaankanssa asiallinen kohtelu on osa jokaista kohtaamista. Hyvä kohtelu edellyttää, että asiakkaankanssa ihmisarvoa ei loukata ja että asiakkaankanssa inhimillinen arvokkuus voidaan kaikissa olosuhteissa säilyttää ja hänen tarpeensa, toiveensa ja odotuksensa täyttää mahdollisuuksien mukaan.

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

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että lähiesimiesten 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 keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esimiehen kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaankanssa/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaankanssa kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. 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 tunnustetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheeseen.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan Gurufield poikkeamajärjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esimies

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 asiakasta osallistamalla kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

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

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

HQI on Humanan laatuindeksi, joka koostuu eri tunnusluvuista. Yksi HQIn mittareista on asiakastyytyväisyys. HQI tunnusluvut raportoidaan ja analysoidaan kvartaaleittain Humanan johdolle.

Humana Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu. Palautetta kerätään kaksi kertaa vuodessa ja lisäksi on mahdollisuus jättää jatkuvaa palautetta. Läheisellä lähetetään sähköinen kysely lomake, jonka linkki on jatkuvasti käytössä palautteenantoa varten. Suulliset palautteet merkitään myös sähköiseen järjestelmään. Palaute ohjaa työtämme ja palvelujen laadun kehittämistä. Humanan nettisivuilla on palautekanava "Haluamme tehdä oikein", josta muistutamme yhteistyötahojamme säännöllisesti. (<https://my.surveypal.com/app/form?d=0&sid=866860535&k=ITE7RT5TMHq2NkhXoYAKxJYmgnXCiH7v0VZioMsm-hQuvc2vSZL56sWM5YmGb1Xt>)

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus antaa palautetta ja esittää toiveita työn muodoista koko asiakkuuden ajan. Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä palautetietoinen työote ovat osa toimintakulttuuriamme. Palautteen keräämisellä pyritään korostamaan toiminnasta sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtimista, haluamme korostaa asiakkaan kokemusta tulla nähdyksi ja kuulluksi.

Kaikki tulleet palaute kootaan Roidu-järjestelmän kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esimiehet saavat kuukausittain yhteenvedon alueensa palautteesta. Tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita. Saatua palaute käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja toimintaa parannetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella. Palautteiden pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti. Kts. kohta 5 Seuranta ja yhteenveto reagoimisesta sekä kehittämistoimista.

Saadun palautteen avulla on kyetty mm. tehostamaan omaisten ja yhteistyöverkoston kanssa tehtävää työtä sekä kehittämään dokumentointia. Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikönjohtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikönjohtajalle tai omalle

sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa 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 tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja: Eena Huhtamäki, yksikön päällikkö
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

Sosiaaliasiavastaava

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

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Taina Holappa, taina.holappa@hyvaep.fi

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

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.

Avin yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

kirjaamo.lansi@avi.fi

Puhelinvaihde: 0295 018 450

Faksi: 06-317 4817

Avoimena: ma–pe klo 8.00–16.15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle 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 viranomaisen 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

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Sillanpää-kodissa elämä on yksilöllisyyttä kunnioittavaa, yhteishenkeä, yhteisöllisyyttä ja sosiaalista kanssakäymistä tukevaa yhdessäoloa ja rinnalla kulkemista elämän arjessa, iloissa sekä murheissa. Kunkin asukkaan yksilöllisyys ja omat toiveet huomioidaan ja niitä kunnioitetaan.

Kodin aamuhetket toteutetaan yksilöllisesti jokaisen asukkaan kanssa: asukkaat saavat aamulla nukkua ja herätä oman rytminsä mukaisesti. Aamukahvit ja aamiaista on tarjolla asukkaiden yksilöllisen vuorokausirytmien mukaisesti ja erityistilanteet huomioiden n. 06-9.30. Sillanpää -kodissa aterioidaan viidesti päivässä, myös yöpalaa on tarvittaessa saatavilla. Ruokailuhetkissä kannustetaan ja avustetaan asukkaita mahdollisimman itsenäiseen ruokailuun, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja muiden huomioonottamiseen. Henkilökunta ruokailee yhdessä asukkaiden kanssa. Myös omaisilla on mahdollisuus ruokailla ruokasalissa arkipäivisin päiväsaikaan sopimuksen mukaan.

Hoitohenkilökunta huolehtii ja vastaa asukkaiden lääkehoidon toteuttamisesta. Lääkehoitosuunnitelma omavalvontakansion kohdassa 13.

Jokaiselle asukkaalle taataan riittävä aika uneen ja yöajan lepoon, jonka lisäksi yksilöllisesti myös päivälepoon esimerkiksi ruokailujen tai päiväkahvin jälkeen. Iltaisin asukkaat hakeutuvat nukkumaan klo 20.00 - 24.00 välisenä aikana. Kaikille asukkaille pyritään luomaan rauhallinen yöaika.

Sillanpää-kodissa jokainen asukas pääsee käymään suihkussa ja/tai saunassa kahdesti viikossa, jonka lisäksi tarpeen mukaan asukkaan suihkutuksesta huolehditaan useammin: osa asukkaista toivonut suihkuhetken / saunakäynnin tapahtuvan vain kerran viikossa ja tätä toivetta on pyritty kunnioittamaan kunkin asukkaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen tilanne huomioiden (esim. ihon kunto). Osa asukkaista käy itse suihkussa pienin avuin mutta enemmistö asukkaista tarvitsee enemmän hoitohenkilökunnan apuja päivittäisestä hygieniasta huolehtimisessaan. Kylvetystoimien yhteydessä huomioidaan aina myös hiusten, kynsien ja ihon kunto. Sauna lämmitetään yleensä vähintään kaksi kertaa viikossa asukkaiden toiveita kulloinkin kuunnellen ja toteuttaen. Jokaisella asukkaalla on oman huoneen yhteydessä kylpytila ja halutessaan asukas voi peseytyä itsenäisesti tai henkilökunnan avustuksella siellä asukkaan 'normaalista' viikko-ohjelmasta poiketen.

Suihkutusten lisäksi Sillanpää-kodissa asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan vähintään aamuin ja illoin ns. 'pikkupesujen' yhteydessä. Osa asukkaista suoriutuu näistäkin toiminnoista itsenäisesti. Niille, jotka apua tarvitsevat enemmän tehdään alapesut, kasvojen ja kainaloiden pesut ja iltaisin hampaiden pesut. Myös hiukset kammataan/harjataan ja laitetaan kunkin asukkaan yksilöllisten toiveiden ja tyylin mukaisesti. Vuodevaatteet vaihdetaan aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kahden viikon välein.

Sillanpää-kodilla on huomioitu lemmikki- ja kotieläinten positiivinen vaikutus ihmisiin. Eläinten läsnäolosta on huomattu olevan hyötyä ja rauhoittavaa vaikutusta mm. masentuneisuuden tukihoidona ja sairautsiensa takia käytöshäiriöisen ja/tai aggressiivisen ihmisen hoidossa ja kohtaamisessa sekä kehitysvammaisten tukihoidoissa ja vuorovaikutuksessa. Sillanpää-kodissa on asukkaiden lemmikkeinä kissa Leevi, joka pystyy luomaan ystävällisen kontaktin asukkaisiin ilman sanoja: kokemus, jolla ei ole vertaakaan. Eläinten on huomattu tuovan paljon iloa asukkaiden elämään.

Sillanpää-kodin asukkaille järjestetään viriketoimintaa talon omana toimintana arkipäivisin kaksi kertaa päivissä. Viriketoimintaan saavat kaikki osallistua oman toimintakykynsä mukaan. Viriketoimintahetket on jaettu seuraaviin aihealueisiin: peli-, musiikki-, liikunta-, telkkari- ja käsityöpäivät, sekä kirjallisuus. Hoivakodin henkilökunta suunnittelee ja toteuttaa yhdessä asukkaiden kanssa päivän viriketoimintaa. Suosituin viriketoimintamuoto on tällä hetkellä ulkoilun jälkeen bingo -pelit mukavine palkintoineen. Ulkoilla hoivakodilla voi päivittäin asukkaan omien toiveiden mukaan, ulkoilu on aina avustettua ja valvottua hoitohenkilökunnan toimesta. Asukkaille järjestetään lehdenlukutuokioita kiinnostuksen mukaan. Hoitaja lukee ääneen/luetaan yhdessä asukkaiden kanssa esimerkiksi paikallis- ja maakuntalehtiä (JP Kunnallissanomat; Ilkka-Pohjalainen), osa asukkaista kykenee lukemaan myös itsenäisesti.

Viriketoiminnassa tukena on Sävel Sirkku- palvelu, josta löytyy monipuolisesti sisältöä päivän avauksesta tietovisoihin. Lisäksi hoivakodillamme vierailee seurakuntien edustajia kerran kuukaudessa, kuukausittain käy myös eri esiintyjä ilahduttamassa hoivakotimme asukkaita. Lisäksi teemme yhteistyötä Seinäjoen kaupungin varhaiskasvatuksen ja Alaviitalan koulun kanssa.

Sillanpää-kodilla käy säännöllisesti ulkopuolinen kampaaja ja jalkahoitaja, joiden palveluita asiakas voi halutessaan ostaa.

Asukkaille järjestetään säännöllisesti erilaisia retkiä heitä kiinnostaviin kohteisiin, mm. jo perinteeksi muodostunut retki Peräseinäjoen kesäteatteriin heinäkuussa. Asukkaiden kanssa lähdetään myös silloin tällöin myös kahville, syömään tai ostosreissuille virkistymisen merkeissä.

Sillanpää-kodilla on käytössä omahoitaja -malli, joka luo mahdollisuuden asukkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen. Omahoitajan tehtäviin kuuluu mm.

- vastaa RAI- arvioinnista sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimisesta yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa
- on lähin linkki asiakkaan/asukkaan – tiimin – omaisen – muiden hoitoon osallistuvien välillä
- selvittää asiakkaiden/asukkaiden taustatietoja ja elämänhistoriaa
- on asiakkaan/asukkaan asiantuntija, perehtyy asioihin
- toimii tiedottajana oman asiakkaan/asukkaan asioissa
- edustaa palavereissa asiakasta/asukasta
- sitoutuu oman osaamisensa ylläpitämiseen ja kehittämiseen
- asiointi asukkaan puolesta/kanssa
- omahoitaja aika 1h/asukas/vko

6.2 Ravitsemus

Pyrkimyksenämme on tukea ja toteuttaa asukkaiden hyvinvointia myös ravitsemuksen keinoin: jokaisen asukkaan ravitsemustilaa seurataan, tarvittaessa käytössä kirjallinen seuranta esimerkiksi nk. nestelista. Jokaisen yksilöllinen vuorokausirytmä huomioidaan ravitsemuksen toteuttamisen suhteen. Asukkaiden yhteisöllisyyttä ja sosiaalista kanssakäymistä tuetaan ruokasalissa tapahtuvien yhteisten ruokailuhetkien keinoin, jokaisella on kuitenkin niin halutessaan mahdollisuus yksityiseen ruokailuhetkeen omassa asuinhuoneessaan.

Ateriakokonaisuuksien suunnittelusta vastaa yksikön kokki, yksikössä on käytössä 6 viikon kiertävä ruokalista. Ruokalistalla huomioidaan ikäihmisten ravintosuositukset; vuoden sesongit ja juhlat sekä asukkaiden mieltymykset sekä toiveet. Pääruokina onkin usein asukkaiden mieliruokia ja paikallisia perinneruokia. Uusia ruokalajejakin kokeillaan ennakkoluulottomasti ja asukkailta palautetta keräten. Jokaisella pääateriaalla tarjoillaan tuoretuotteita (salaatit, vihannekset, hedelmät), lähiruoka-ajatusta kannatetaan.

Asukkaat osallistuvat ruokailuun kukin omien voimavarojensa mukaan. Asukas voi osallistua pöytien kattamiseen ja astioiden keräämiseen. Asukkaat noutavat ruokansa itse voimien sen salliessa. Henkilökunta tulee asukasta omatoimisuuteen ruokailuissa, kuitenkin asukas saa kaiken tarvitsemansa avun ruokailuissa. Asukkaan omatoimisuutta voidaan tukea esim. nokkamukin tai pehmeämmän ruuan avulla. Ruokailu on Sillanpää-kodilla yhteisöllinen tapahtuma ja henkilökunta ruokailee yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkaiden erityisruokavaliot, mieltymykset ja ruuan rakenteelliset tarpeet ovat henkilökunnan tiedossa ja kirjattuna keittiöllä.

Sillanpää-kodin ruokailuhetket (aikataulu viitteellinen; asukkaiden yksilöllisiä toiveita ja tilanteita kunnioitetaan ja toteutetaan):

Varhaisaamiaista tarjolla aikaisin herääville asukkaille, n. klo 06.00--

Aamiainen jatkuu n. klo 9.30 saakka, yksilöllisyys huomioiden.

Lounas n. klo 11.30

Päiväkahvi n. klo 14-14.30 (Kesällä kahvit tarjoillaan usein terassilla ulkoilmasta nauttien)

Päivällinen n. klo 16.30-17.00

(Kesäisin usein grillataan terassilla)

Iltapalaa n. 19.30 alkaen

Yö- ja välipalaa tarjolla asukkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti; diabeetikot erityisesti huomioiden.

Asukkaat voivat itse tilata lähikaupasta kahden viikon välein haluamiaan ja toivomiaan elintarvikkeita; esimerkiksi 'herkkuja' haetaan kaupasta asukkaan puolesta tai yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaiden toivomuksia täytettäessä huomioidaan kuitenkin jokaisen asukkaan terveydentila ja mahdolliset erityisruokavaliot.

Hoivakodin ruokalista, keittiön omavalvontasuunnitelma ja keittiön Oiva-raportti löytyvät omavalvontakansion kohdasta 12.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Kaikilla asukkaiden ruokahuoltoon osallistuvilla henkilöillä on voimassa oleva hygieniapassi.

Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma, omavalvontakansion kohdassa 12.

Sillanpää-kodin siivoussuunnitelma löytyy omavalvontakansion kohdasta 11.

Hoitajat huolehtivat hyvästä käsihygieniasta ja opastavat myös asukkaita ja tarvittaessa omaisia / muita vierailijoita hyvin käsihygienian noudattamisen ja toteuttamisen suhteen. Epidemia - ajankohdista tiedotetaan ja niihin liittyviä erityisohjeistuksia noudatetaan. Sillanpää-kodilla käytetään CE-hyväksytyjä suojavarusteita ja henkilökuntaa koulutetaan tarvittaessa suojavarusteiden käyttöön. Työskentelyssä toteutetaan aseptista ja hygieenistä työjärjestystä. Hoivakodilla on mahdollisuus ensivaiheen infekti- ja tartuntatautieristykseen.

Hygienia-asioihin lisä kouluttaudutaan ja Sillanpää-kodilla on hygienia-asioista vastaava työntekijä, joka tuo uusinta tietoutta koko henkilökunnan käyttöön.

Henkilökunnalta edellytetään lain vaatimaa rokotesuojaa ja rokotesuoja tarkistetaan vuosittain.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Kiireettömissä tarvetilanteissa käytetään lähtökohtaisesti asukkaan kotikunnan terveyskeskuksen palveluita. Myös yksityisten lääkäripalvelujen pariin hakeutumisessa avustetaan ja ohjataan tarpeen mukaan, mikäli asukas / omainen / muu asukkaan asioita hoitava taho näin toivoo. Sillanpää-kodin hoitohenkilökunta huolehtii asukkaan lääkärivastaanotoille saattamisesta, jollei asukkaan omaisen tai muun asukkaan asioita hoitavan tahon kesken ole muuta sovittu. Sillanpää-kodilta lähtee aina lähtökohtaisesti sairaanhoitaja saattamaan asukasta kiireettömille vastaanotokäynneille. Asukkaasta täytetään aina Lähete asukkaan hoidon jatkuvuuden ja asianmukaisten esitietojen toimittamisen turvaamiseksi. Saattamassa ollut hoitaja kirjaa huolellisesti asiakastietojärjestelmään käynnillä ilmi tulleet seikat ja mahdolliset muutokset.

Usein lääkäri antaa asukkaan hoitoon liittyviä ohjeita ja neuvontaa myös puhelimitse, jolloin asukkaan hoitoon liittyvät tiedot kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään ja tiedotetaan hoitohenkilökunnalle. Asukkaiden kiireettömästä sairaanhoidosta vastaavat yksikön päällikön lisäksi yksikön sairaanhoitajat.

Sillanpää-kodin henkilökunta tarkkailee, tukee ja arvioi asukkaiden yleistä terveydentilaa ja vointia jatkuvaluonteisesti. Asukkaan tulovaiheessa mitataan yleensä asukkaan verenpaine,

verensokeriarvo ja paino, joita seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Asukkaiden terveyden- ja sairaudenhoidossa henkilökunta noudattaa ja toteuttaa aina asukkaan hoitavan lääkärin antamia ohjeita.

Sillanpää-kodissa hoitaja ottaa lääkärin määräämät veri-, virtsa- ja uloste- ja muut näytteet ja toimittaa ne Peräseinäjoen terveysasemalle edelleen lähetettäväksi reittipostina Seinäjoen keskussairaalan laboratorioon. Laboratoriovastauksia tiedustellaan asukkaan oman kunnan terveyskeskuksesta. Näytteitä otetaan ainoastaan hoitavan tahon läheteellä. Verinäytteet ja lääkärin kontrollit otetaan kaikilta asukkailta vuosittain. Sairaanhoitajat vastaavat ja seuraavat tämän toteutumista.

Kiireelliset sairaustapaukset hoidetaan joko asukkaan oman kotikunnan terveyskeskuksen päivystysvastaanotolla tai 20-08 välisenä aikana Seinäjoen keskussairaalan päivystyksessä, jonne asukas kuljetetaan ambulanssilla tai taksilla (saattamisesta huolehditaan) hätäkeskuksen ja/tai päivystyspoliklinikan ohjeiden mukaisesti. Kuten kiireettömällekin vastaanotolle myös päivystykseen mentäessä tehdään Lähetete, joka sisältää asiakkaan perustietojen lisäksi tiedot sairauksista ja ajantasaisen lääkelistan. Ennen yhteydenottoa päivystykseen täydennetään Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin Äkillinen yleistilan lasku -ohje henkilökunnalle -lomake joka löytyy omavalvontakansion kohdasta 6.

Kaikkien asukkaidemme erikoissairaanhoidosta vastaa Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin Seinäjoen keskussairaalalle, kiireetön erikoissairaanhoito esimerkiksi asukkaan oman terveysaseman lääkärin läheteellä.

Äkillisen kuoleman varalle on Sillanpää-kodissa tehty ohjeistus, joka löytyy omavalvontakansion kohdasta 6. Asukkaan siirtyessä saattohoitoon tehdään asukkaan saattohoidosta ohjeistus, sekä ohjeistus kuoleman sattuessa yksilöllisesti, omaisten toiveet huomioiden.

6.5 Lääkehoito

Lääkehoitoon liittyvät asiat on kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa, joka löytyy omavalvontakansion kohdasta 13. Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön päällikkö, Eena Huhtamäki, yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa.

6.6 Monialainen yhteistyö

Sillanpää-kodin asukkaat ovat kotoisin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Hyvinvointialueen asiakasohjaajien ja muiden yhteistyöhenkilöiden kanssa tehdään yhteistyötä mm. hoito- ja palvelusuunnitelmapalaverien ja hoitoisuusarviointien muodossa.

Asukkaan saapuessa Sillanpää-kotiin asukkaalta pyydetään lupa asiakastietojen luovuttamiseen asukkaan hoitoon ohjanneelle taholle sekä hoidosta vastaavan terveydenhuollon yksiköön lisäksi asukkaalta pyydetään lupa tietojen luovuttamiseen Kanta arkistoon yhteistyössä apteekin kanssa.

Sillanpää-kodin henkilökunnan toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Oman henkilökunnan moniammatillisen tiimin lisäksi tehdään yhteistyötä muun hoitavan tahon sekä sijoittavan tahon ja omaisten kanssa.

6.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankintana tuotetut palvelut: Hoivapalvelut Paula Lähdetkorpi
Ahon kiinteistöpalvelu
Berner Oy (apuvälineet ja hoivatarvikkeet sekä niiden huolto ja korjaus).
NYQS vartiointiliike
Lisäksi tarpeen mukaan yksittäisiä toimijoita mm. kiinteistön korjaamiseen liittyen.

Sillanpää-koti Oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista. Samassa yhteydessä

tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on yksikön päällikön tiiviissä ohjauksessa.

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimusten toteutumista seurataan yhteisissä palavereissa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

Kiinteistöihin on tehty pelastussuunnitelmat ja jos tiloissa asuvien henkilöiden toimintakyky on tavanomaista heikompi, on laadittu myös poistumisturvallisuus selvitykset. Pelastussuunnitelma ja palotarkastus pöytäkirjat sekä sprinkleri- ja alkusammutusvälineistöhuollot löytyvät omavalvontakansion kohdassa 8. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä henkilökunnalla on voimassa ensiapu 1 koulutus. Kiinteistöhuolto testaa palohälytyksen toiminnan kuukausittain ja se kirjataan ylös. Poistumistiet ja kokoontumispaikka on merkattu kiinteistöhuollon toimesta. Turvallisuuskävelyihin on nimetty vastuuhenkilöt ja ne toteutetaan kuukausittain. Mahdollisista puutoksista ilmoitetaan yksikön päällikölle ja kiinteistöhuoltoon. Turvallisuuskävely on osa perehdytystä.

Edunvalvonta asioissa teemme tiivistä yhteistyötä edunvalvojien kanssa, mikäli asukkaalle tällainen määrätty.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Luvanvaraisessa toiminnassa otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Yksikön päällikkö, fysioterapeutti, sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoitoapulainen, laitoshuoltaja ja kokki. Lähihoitajat työskentelevät pääsääntöisesti kolmivuoro -työvuoroissa, hoitoapulainen kaksivuoro -työvuoroissa ja sairaanhoitajat, laitoshuoltaja sekä kokki pääsääntöisesti aamuvuoroissa arkisin. Hoitohenkilöstömitoitus on 0,6875 koulutettua hoitajaa ja 0,15-0.2 avustavaa työntekijää asukasta kohden. Vakituisen henkilökunnan määrä on 15 hlöä- Henkilökunnan toimenkuvat löytyvät omavalvontakansion kohdasta 5.

Työvuorot ja hoitohenkilöstömitoitus (16 asukasta):

Klo 07.00 - 15.00	3-4 hoitohenkilöä
Klo 13.00 /14.00 - 21.00	2-3 hoitohenkilöä
Klo 20.45 - 07.15	1 hoitohenkilö

Lisäksi aamuvuoroissa arkipäivisin on hoivakodin yksikönpäällikkö ja laitoshuoltaja.

Yhtiön hallinnollisia työtehtäviä hoitavat hoivakodin yksikön päällikön lisäksi vanhuspalvelujohtaja.

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa, ja poissaolot korvataan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta, niin että vaadittava mitoitus täyttyy. Sijaisina käytetään jo valmistuneita tai alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydettyä esim. sairastapauksissa. Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali- ja terveydenhoitoalan opiskelijoita tai jo valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia. Vakituisen työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana hän ilmoittaa esteestään esimiehelle, joka huolehtii tilalle sijaisen hoiva- ja hoitotyöhön, muuna aikana hoivakodin henkilökunta huolehtii sijaisen hankinnasta. Hoivakodilla on lista sijaisista joihin voi olla yhteydessä. Tarvittaessa myös muuna kuin virka-aikana voi olla yhteydessä esimieheen sijaisten hankinnassa.

Sillanpää-koti Oy tekee vuosittain henkilöstösuunnitelman, jossa ennakoidaan tulevaa tarvetta ja rekrytointeja. Olemme ketterä ja joustava organisaatio ja haluttu työpaikka, joten työntekijöitä on ollut helppo löytää. Humana - konsernissa tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistamalla erilaisiin alan rekrytointi tapahtumiin jne. Tunnettuutemme ja positiivinen maineemme työnantajana kasvaa koko ajan, joka osaltaan varmistaa sen, että onnistumme työvoiman hankinnassa myös tulevaisuudessa.

Työvuorosuunnittelu vaiheessa kiinnitetään huomiota siihen, että asetettu henkilöstömitoitus toteutuu. Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden toiveet, asiakasturvallisuus priorisoidaan kuitenkin ykköseksi.

Humana asumispalveluiden osana Sillanpää-koti haluaa olla houkutteleva työnantaja ja työntekijänä tukee monilla tavoin työntekijöiden työhyvinvointia. Riittävä henkilökunta on tärkeä osa työssä jaksamista. Työnantaja järjestää kaksi kertaa vuodessa työhyvinvointia edistävää toimintaa henkilökunnalle. Sillanpää-koti toteuttaa kouluttaa henkilökuntaa tavoitteiden ja henkilökunnan omien vahvuuksien ja ammattitaidon mukaan. Koulutussuunnitelma ja -toteuma omavalvontakansion kohdassa 15.

Sillanpää-kodissa toteutetaan varhaisen puuttumisen mallia sairauspoissaoloihin ja kannustetaan työntekijöitä tukemaan toistensa työhyvinvointia mm. varhaisen tukemisen kannustimella. Sillanpää-kodin työntekijöillä on käytössään lisäksi Mehiläisen työterveyshuolto.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointi tapahtuu pääasiallisesti Humana HR-asiantuntijoiden toimesta ja/tai avulla työvoimahallinnon julkisen työpaikkahaun, Sillanpää-kodin ja Humanan www-sivujen ja sosiaalisen median kanavien kautta, rekrytointitapahtumien kautta ja yhteistyössä oppilaitosten kanssa. Hoitotyön ammattihenkilöiden ammatillisen kelpoisuuden varmentaminen tapahtuu Valviran JulkiTerhikki-rekisterin kautta, lisäksi opinto- ja työtodistukset läpikäydään ja mahdolliset suosittelijat kuullaan.

Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä. Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi – heitä käytetään pääosin lyhyiden poissaolojen paikkaamiseen. Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti yksikön päällikkö ja hänen poissaollessa palveluvastaava. Työntekijältä edellytetään sosiaali tai terveysalan ammattitutkintoa, työkokemusta vanhustyöstä ja työntekeytymisen asennetta. Työsuhteen alussa noudatetaan maksimissaan kuuden kuukauden koeaikaa ja ennen koeajan päättymistä tulee työntekijän esittää todistus terveydentilasta ja sopivuudesta työhön. Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta ja sen mukaista G-palkkataulukkoa. Sekä kokoaikaisten että sijaisten palkkauksessa noudatetaan samaa työehtosopimusta ja palkkataulukkoa. Työsopimukset tehdään kirjallisena.

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Henkilöstöä edellytetään tutustumaan Sympan GDPR- koulutus ja perehdytysmateriaaliin sekä vuosittain käymään läpi tiivis tietosuojatallenne.

Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö, joka vastaa perehdytyksestä asiakastyön ja hoivakodin arjen toimintojen osalta. Yksikön päällikkö vastaa hallinnollisten asioiden perehdytyksestä. Perehdytys/koeaikakeskustelussa varmistetaan työntekijän perehdytys ja otetaan vastaan palautetta perehdytyksen kehittämiseksi. Perehdytyksestä täytetään perehdytyskaavake, jonka avulla on perehdyttäjän, että työntekijän helppo seurata perehdytyksen etenemistä. Perehdytysmateriaalina on omavalvontakansio sekä erillinen arkisiin toimintoihin keskittyvä perehdytyskansio.

Tietosuojasitoumuksen ja vaitiolovelvollisuussopimuksen allekirjoittaminen / tietosuoja- ja tietoturvatentin suorittaminen sähköisesti edellytetään työsuhteen alussa. Opiskelijalla on oma ohjaaja, joka vastaa omalta osaltaan perehdytyksestä työharjoittelun aikana.

Humana Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta. Täydennyskoulutus suunnitellaan vuosittain. Koulutustarpeet määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Humana Hoivan yksiköissä on käytössä koulutusjärjestelmä Skhole. Skholen käyttöönotto on mahdollistanut uudenlaisen kattavan hoitajien täydennyskoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen. Skholen avulla pystymme huolehtimaan koulutuksista aikaisempaa huomattavasti laajemmin ja laadukkaammin. Skhole on helppokäyttöinen ja tuo opiskeluun vapautta.

Sillanpää-kodille laaditaan koulutussuunnitelma vuosittain, löytyy omavalvontakansion kohdasta 15.

7.5 Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus (741/2023)

Työntekijöillämme on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Gurufieldiin asiakastyön poikkeamaksi.

Toimipisteen toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin. Vastuuhenkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldin ilmoitukseen.

Ilmoituksen tehnyt voi ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei

korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 30§ mukaisesti ilmoitusvelvollisuus on käsitelty henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa 3.1.2024. Ilmoitusvelvollisuuden läpikäynti on myös osana perehdytystä.

7.6 Toimitilat

Yhden henkilön asukas-asuinhuoneet (14 kpl) ovat n. 20 m² ja kahden henkilön asuinhuone (1 kpl) noin 22 m² sisältäen wc/kylpyhuoneen. Asuinhuoneet ovat kalustettuja (sähkökäyttöiset hoitovuoteet, yöpöydät, tuolit ja keinutuolit, säilytyskalusteet) ja asuinhuoneet on varustettu televisioin, hoitajakutsujärjestelmällä, puhelinpistokkeilla, verhoilla / muilla tekstiileillä ja liinavaatteilla. Osan asuinhuoneistojen välissä on yhteinen invamitoitettu wc- ja kylpyhuonetila, joten kaikkien apuvälineiden käyttö on mahdollista. Neljässä huoneessa on oma invamitoitettu wc- ja kylpyhuonetila. Kaikissa wc -tiloissa on lattialämmitys.

Sillanpää -kodin tilat on saneerattu ikäihmisten tarpeita ajatellen ja otettu käyttöön v. 2009 yhtiön entisen yrittäjän toimesta. Saneeraustoimenpiteet on suunniteltu esteettömiksi ikäihmisiä ja liikuntarajoitteisia asukkaita varten; asiakastiloissa ei ole esimerkiksi kynnyksiä eikä portaita. Toimitilat on varustettu sprinklaus- ja automaattisella paloilmainsinjärjestelmällä.

Sillanpää -kodin kokonaispinta-ala on noin 1800 m², Asuinpinta-alaa on yhteensä n. 540 m². Asukkaiden käytössä olevien yleisten tilojen (aulat, ruokailu- ja Oleskelutila) pinta-ala on n. 200 m². Lisäksi Sillanpää -kodissa on kellarissa lämmintä varastotilaa (n. 200 m²), jossa säilytetään asukkaiden vaatteita ja muita henkilökohtaisia tavaroita, jotka eivät ole käytössä sillä hetkellä. Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto, joka toimii kahden kone yksikön kautta.

Valoisat asuinhuoneet sijaitsevat hoivakotikäytävän molemmin puolin. Käytävän molemmissa päissä ovat avarat ja viihtyisiksi sisustetut oleskelutilat, joissa takka, tv- ja audiolaitteet. Hoivakotikäytävällä sijaitseva saunaosasto on riittävän tilava ja siellä voidaan tarvittaessa kylvettää asukas suihkutuolia tai pesulaveria käyttäen. Sauna on sähkölämmitteinen. Suuri ruokailutila toimii suurkeittiön välittömässä läheisyydessä, ko. tilassa voidaan järjestää suuriakin tilaisuuksia ja tapahtumia. Tila on myös oivallinen paikka viriketoiminnan järjestämiseen. Ruokailutilan yhteydessä on esteetön terrassialue. Sillanpää-kodilla on aidattu etupiha, jossa asukkaat voivat ulkoilla vapaasti, mutta turvallisesti. Hyvin hoidetut piha-alueet maalaisidyllin keskellä antavat mahdollisuuden ulkoiluun ja muuhun oleskeluun rauhallisessa ja turvallisessa ympäristössä luonnon keskellä. Käytännölliset toimitilat ja helpokulkuinen pihapiiri mahdollistavat monimuotoisen yhteisen toiminnan järjestämisen:

Sillanpää-kodissa on viime vuosien aikana kehittämistoimien painopistealueena ollut asukkaiden päivittäisen virike- ja virkistystoiminta, jonka lisäksi on panostettu erityisesti yhteisten, jokapäiväisten ulkoilujen mahdollistamiseen. Yhteiset toimintahetket vahvistavat asukkaiden kokemaa yhteisöllisyyttä ja tukevat asukkaiden kokemaa sosiaalista hyvinvointia.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Sillanpää-kodissa on asukkaiden käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Ulko-ovet ovat lukittuja ja ovikoodit ovat vain henkilökunnan tiedossa. Hoivakodin avaimista yksikön päällikkö pitää seurantaa, jokainen käyttöönotettu avain kuitataan.

Turvalaitteet huolletaan säännöllisesti, sekä rikkoutumista henkilökunta ilmoittaa esimiehelle välittömästi. Hoivakodilla on aina varalla hoitajakutsu painikkeita rikkoutuneiden tilalle. Hoitajakutsujärjestelmä hälyttää henkilökunnan toimistossa sekä asukashuoneissa hoitajan ollessa huoneessa läsnä. Tämä varmistaa asukkaiden ja hoitajien avun saannin kaikissa tilanteissa. Lisäksi käytössä on vartija kutsujärjestelmä hoitajille ulkoisen uhan sattuessa.

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asukkaiden käytössä olevat apuvälineet ovat joka yksikön omia apuvälineitä tai apuvälinelainaamosta asukkaan lainaamia apuvälineitä. Yksikön fysioterapeutti vastaa apuvälineiden hankinnasta asukkaille apuvälinelainaamon kautta, sekä opastaa asukasta ja henkilökuntaa käyttämään apuvälineitä oikein.

Asianmukaisista laitteiden (esim. mittarit) kalibroinneista, huolloista ja sähkökäyttöisten hoitolaitteiden (esim. hoitovuoteet) huolloista / sähköturvallisuudesta huolehditaan asianmukaisesti (huoltosopimus: Berner Oy). Vuosittain suoritetaan toimitilojen, kalusteiden ja tarvikkeiden suhteen arvioinnit, joiden perusteella laaditaan yksikön hankintaesitykset. Terveysthuollon laitteista vastaa yksikön päällikkö.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Kirjaamisohje löytyy omavalvontakansion kohdasta 14. Yksikön päällikkö tarkastaa kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Päätöksen tietojen luovuttamisesta tekee aina rekisterinpitäjä.

Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esimies tai palveluvastaava. Tarvittaessa lokitiedot on saatavilla. Henkilöstö tutustuu työsuhteen alussa Humanan tietosuojaohjeistukseen ja -politiikkoihin.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Tietosuojan osalta konsernin tietosuojatiimi tiedottaa lainsäädännöllisistä ja sääöksellisistä muutoksista henkilöstölle. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietosuojakäytännöistä koskien henkilötietojen käsittelyä (sisältäen tietosuoja-, tietoturva- ja IT - tietoturvapoliittikat, toimintaohjeen tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohjeen asiakastiedon luovuttamisesta). Em. aineistot ovat osa työntekijöiden perehdyttämismateriaalia ja kaikkien työntekijöiden saatavilla HR-järjestelmästä. Henkilöstöä koulutetaan ja tiedotetaan tietosuojan osalta sisäisissä viestintäkanavissa ja koulutustilaisuuksissa.

Humanan rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisilla verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta. Sillanpää-kodin rekisteriseloste on nähtävillä hoivakodin ilmoitustaululla. Humanan tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä, ulla.hirvela@humana.fi.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakas kirjaaminen tapahtuu Doma Care asiakastietojärjestelmään. Jokainen asukastyötä tekevä kirjaa itse tekemänsä toimenpiteet henkilökohtaisilla tunnuksilla, myös opiskelijoilla on omat henkilökohtaiset tunnukset ja opiskelijan ohjaaja kuittaa opiskelijan tekemät kuittaukset. Jokaisesta asukkaasta kirjataan jokaisessa vuorossa (aamu-, ilta- ja yövuorossa). Uusi työntekijä perehdytetään asukas kirjaamiseen perehdytysvuorojen yhteydessä. Kirjalliset ohjeet kirjaamisen löytyvät Humanan intrasta (MyHumana).

9 Yhteenveto

Joulu-tammikuun virike ja omahoitaja ajat ovat toteutuneet seuraavasti: viriketoteuma 109,13%, omahoitaja-ajat 117,69%. Helmi-maaliskuun toteuma: virike toteuma 86,90%, omahoitaja-ajat 100%.

Jatkossa haluamme tuottaa vielä laadukkaampaa omahoitaja kokemusta, jonka vuoksi tavoite 1.4.2024 on omahoitaja aikaa 1h/vko. Lisäksi haluamme parantaa asukkaiden ja läheisten osallisuutta RAI arviointiin.

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Humana Vanhuspalveluiden organisaatiokaavio

11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Peräseinäjoki 2.4.2024



Allekirjoitus: Eena Huhtamäki, yksikön päällikkö, Sillanpää-koti Oy

Vanhuspalvelut

