

Humana

Wilhelmiinakodin omavalvontasuunnitelma

Päivitetty 12.4.2024 / Miina Harmaala

Sisällys

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt	5
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	5
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.2	Humanan ja Wilhelmiinan arvot.....	7
3.3	Toimintaamme Wilhelmiinakodissa ohjaavat seuraavat periaatteet	7
4	Omavalvonnan toimeenpano	8
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	8
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	9
4.3	Riskienhallinnan työnjako	10
4.4	Riskien tunnistaminen	11
4.5	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi	11
4.6	Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen.....	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	13
5.1	Palvelutarpeen arviointi.....	13
5.2	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta ...	13
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	14
5.4	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	15
5.5	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	16
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.7	Asiakkaan oikeusturva	17
6	Palvelun sisällön omavalvonta	19
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	19
6.2	Ravitseminen.....	19
6.3	Hygieniäkäytännöt.....	20
6.4	Terveyden- ja sairaanhoito	21
6.5	Lääkehoito.....	22
6.6	Monialainen yhteistyö	22
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut.....	22
7	Asiakasturvallisuus.....	23
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	23

7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	24
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	24
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	25
7.5	Ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§).....	26
7.6	Toimitilat.....	26
7.7	Teknologiset ratkaisut.....	27
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	28
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	29
8.1	Asiakastietojen käsittely	29
8.2	Asiakastyön kirjaaminen.....	30
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	31
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	32
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	33

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Wilhelmiinakoti

Y-tunnus: 2130102-1

Kunta: Hollola

Hyvinvointialue: Päijät-Hämeen Hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Wilhelmiinakoti Oy

Katuosoite: Mäntytie 46

Postinumero ja postitoimipaikka: 16710 Hollola

Sijaintikunta: Hollola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspäämäärä

Tehostettu palveluasuminen kehitysvammaisille aikuisille, asukaspäämäärä 12

Esihenkilö: Miina Harmaala

Puhelin: 050 5769387

Sähköposti: miina.harmaala@humana.fi

Henkilöstömäärä: 10 vakituista henkilöä, lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista koostuva sijaisryhmä.

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikankohhta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 1.10.2007.

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottaminen

Ilmoituksenvarainen toiminta: Yksikön tiloissa Wilhelmiinan asukkaille järjestettävä viriketoiminta: ma, ti, ke klo: 9.00–15.00.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa Wilhelmiinakodin yksikön päällikkö Miina Harmaala (sairaanhoitaja YAMK). Omavalvontasuunnitelma on päivitetty ja käydään läpi Wilhelmiinan henkilöstön kanssa huhtikuun henkilöstöpalaverissa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia sekä säännöllisesti kerran kvartaalissa. Esihenkilö varmistaa, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä osa uuden työntekijän sekä opiskelijan perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma on merkittävä osa omavalvonnan kokonaisuutta ja toimii arjen aktiivisena työkaluna.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut yksikön päällikkö, palveluvastaava sekä työntekijät. Suunnitelman seurannasta vastaa Miina Harmaala (miina.harmaala@humana.fi , mailto:miina.harmaala@humana.fi puh. 050 576 9387).

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajantasalla oleva omavalvontasuunnitelma on asetettu julkisesti nähtäville yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä pilvipalvelu MyHumanassa työntekijöille sekä Wilhelmiinakodin ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma on saatavissa myös tulostettuna versiona perehdytyskansiossa uusia työntekijöitä, opiskelijoita sekä asioiden tarkastamista varten. Omavalvontasuunnitelma on tämän lisäksi julkaistu sähköisessä muodossa Wilhelmiinan internetsivuilla osoitteessa [Humana palvelukoti Wilhelmiina Hollolassa](#) .

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimimme luotettavana kumppanina muun muassa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaispalveluille. Huolehdimme kehitysvammaisten asukkaidemme hoivasta ja huolenpidosta kodinomaisessa yksikössä. Toimintaamme kuuluu ilmoituksenvarainen virike-/päivätoiminta kolmena päivänä viikossa ma,ti ja ke klo: 9.00–15.00. Wilhelmiinassa järjestetään ilmoituksenvaraista viriketoimintaa eikä luvanvaraista päivätoimintaa. Järjestettäessä päivätoimintaa, tulisi toimintaa varten olla varattuna erillinen kiinteistö tai ulkopuoliset tila sekä oma henkilöstöresurssi.

Wilhelmiinakodin toiminnan sisällöissä huomioidaan seuraavat asiat:

- Tarjoamme turvallisen ja huolehtivan kodin asukkaillemme
- Toimimme asukkaan omatoimisuutta ja toimintakykyä tukien
- Turvaamme asukkaan yksilöllisyyden ja mahdollisuuden oman näköiseen elämään
- Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja kannustamme itsenäiseen päätöksentekoon
- Wilhelmiinassa jokaisella on mahdollisuus elää omannäköistä elämää.

Wilhelmiinassa kaikki toiminta on asiakaslähtöistä, osallistavaa ja ammatillista. Arvomme korostavat palvelun ”ihmiseltä ihmiselle” -näkökulmaa. Jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.

Wilhelmiinan arjessa sekä asiakastyössä huomioidaan toimintakyvyn ylläpitäminen sekä kehittäminen, hyvä kohtelu, asukkaan arjen hallinnan tukeminen sekä yksilön voimavarojen huomioiminen jokapäiväisessä toiminnassa. Asukkaat osallistuvat arjen suunnitteluun, toteutukseen sekä viriketoimintaan omien voimavarojensa mukaan. Joka kuukausi pidetään asukaspalaveri, jossa asukkaat ilmaisevat toiveita viriketoiminnan sisällölle, asumiselle sekä esittävät ruoka- ja harrastus toiveitaan. Asukaspalavereissa pohditaan myös asukkaiden keskinäisiä suhteita ja keskustellaan niistä avoimesti. Asukaspalavereista tehdään aina muistio, jotka arkistoidaan asukaspalaverikansioon.

Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, jonka vastuulla on asukkaan arjen tukeminen ja suunnittelu yhdessä asukkaan kanssa. Jokainen omaohjaaja vastaa mm. oman asukkaansa RAI- ja hoitosuunnitelman tekemisestä osallistaen asukasta oman elämänsä aktiiviseksi toimijaksi. Omaohjaaja huolehtii pääasiassa yhteistyöstä omaisiin ja edunvalvojaan.

Omahjaaja perehtyy myös omaan asukkaaseen syvällisemmin ja välittää tietoa muille ohjaajille. Jokaisella asukkaalla on myös 2. omaohjaaja työparityöskentelyn mahdollistamiseksi sekä esimerkiksi henkilökunnan lomien aikana tietokatkosten välttämiseksi.

3.2 Humanan ja Wilhelmiinan arvot

Sitoutuminen

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta.

Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin suuri vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa.

Kohtaaminen ja ilo

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalveluiden ydinosaa. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnäolemistä, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänsä. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

3.3 Toimintaamme Wilhelmiinakodissa ohjaavat seuraavat periaatteet

Toiminnallisuus tarkoittaa Wilhelmiinakodissa ennen kaikkea aktiivista arkea. Wilhelmiinakodissa asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaisesti arjen toimintoihin. Muun muassa postin ja saunapuiden hakeminen, kauppakassien ja tukkukuorman purkaminen, pihatyöt sekä keittiötoihin osallistuminen ovat tavanomaisia arjen askareita Wilhelmiinassa. Meillä asukasyhteisö osallistuu arjen suunnitteluun muun muassa kuukausittaisissa asukaspalaverissa, jossa suunnittelemme yhdessä arkea. Pienetkin teot ja merkitykselliset asiat tuovat onnistumisen ja onnellisuuden tunnetta. Kunkin asukkaan hoito suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa tai läheistensä kanssa. RAI-toimintakyky arviointiin perustuvassa hoitosuunnitelmassa otamme huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle sekä kiinnitämme huomiota

hänen osaamiseensa, toimintakykyynsä ja vahvuuksiinsa. Jokaisen asukkaan yksilöllinen hoitosuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa aina RAI-arvioinnin yhteydessä.

Yhteisöllisyys Wilhelmiinakodissa on yhdessä tekemistä, yhteenkuuluvuuden tunnetta, aitoa läsnäoloa ja lämmin ilmapiiri. Yhteisöllisyys rakentuu kohtaamisesta ja toistemme hyväksymisestä sekä siitä, että jokaisella on seuraa halutessaan. Viikko- ja päiväohjelma, ulkoilu sekä yhteiset ruokailut tuovat toimintaa asukasyhteisön arkeen.

Turvallisuus meille on tärkeää. Haluamme, että jokainen asukas tietää ja tuntee asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuudentunnetta luo ammattitaitoinen työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä, hyvä tiedonkulku ja elämistä helpottavat teknologiset ratkaisut. Kenenkään asukkaan ei myöskään tarvitse pelätä toisia asukkaita. Tunteita saa näyttää ja puhua mieltä askarruttavista asioista.

Jokaisella Wilhelmiin asukkaalla on nimetty omaohjaaja, joka on hänelle läheinen tukihenkilö. Omaohjaaja vastaa asukkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Hän toimii edustajana ja asioiden edistäjänä asiakkaan puolesta: huolehtii yhteydenpidosta omaisiin, viestii kuulumisista ja vastaa hoitosuunnitelmasta ja RAI-arvioinnista sekä huolehtii KELA:n hakemuksista. Omaohjaajan kanssa vietetään yhteistä aikaa viikoittain esimerkiksi ulkoillen, valokuvia katsellen ja ihan vain rupatellen.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Omavalvonta Wilhelmiinakodissa perustuu riskienhallintaan, jossa mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua niin fyysisestä toimintaympäristöstä (muun muassa kynnykset, raput, tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Riskit voivat olla monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun, asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyviä asioita.

4.2 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 minimoitumisiksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Asukkaiden turvallisuutta tarkastellaan muun muassa heidän asuinhuoneiden sijainti huomioiden. Joihinkin yksikön huoneisiin on rappuja enemmän ja toisiin vähemmän. Asukkaiden fyysinen kunto ja terveydentila ovat myös erilaisia. Wilhelmiinakodissa on käytössä Humanan Gurufield-poikkeama- ja palautejärjestelmä, johon kaikki poikkeamat, palautteet, mahdolliset epäkohdat, tehdyt muistutukset ja niiden toimesta tehdyt korjaavat toimenpiteet kirjataan. Gurufieldiin kirjataan myös valvonta- ja ohjauskäynnit sekä jatkossa myös riskienarvioinnit. Gurufieldiin tehdyt ilmoitukset käsitellään kuukausittain henkilöstöpalaverin yhteydessä. Tällöin mietitään myös yhdessä, miten kyseiset haittatapahtumat olisi voitu välttää. Gurufield- ilmoitus käsitellään esihenkilön toimesta mahdollisimman nopeassa aikataulussa ja pureudutaan poikkeaman juurisyihin.

- Palo- ja pelastussuunnitelmassa on ohjeet erilaisiin turvallisuutta uhkaaviin tilanteisiin.
- Kiinteistön kuntoon ja hoitoon liittyvissä asioissa on käytössä vihko ja vastuuhenkilö, tähän kirjataan ylös esim. laitteissa olevia ongelmia / korjattavaa ja soitetaan tarvittaessa esim. kiinteistöhuoltoon tai viestitään korjaustaitoiselle henkilölle.
- Wilhelmiinakodin kiinteistön- sekä ulkoalueiden huolto on ulkoistettu Kotikatu-yritykselle. Yhteydenotot 020 7302990 tai lahti@kotikatu.fi
- Wilhelmiinakodissa on käytössä henkilöstölle varhaisen tuen malli.
- Työyhteisön henkilöstön työhyvinvointia seurataan kyselyllä säännöllisesti ja Humanan henkilöstötyytyväisyys kyselyllä vuosittain, viimeisin WeYouMe- kysely on toteutettu loppusyksystä 2023. Wilhelmiinakodin osalta tulokset olivat erinomaiset.
- Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit vuoron vastuu ihmiselle (vakituinentyöntekijä /lääkevastaava, joka huolehtii viestin esihenkilölle).

- Esihenkilö työskentelee pääasiassa arkipäivisin ja on henkilökunnan ja asukkaiden tavoitettavissa.
- Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan aktiivisesti osana arkista vuorovaikutusta.
- Henkilöstöpalavereissa on avoin keskusteleva ilmapiiri ja mieltä askarruttavia asioita tai kehitysideoita keskustellaan koko työyhteisön kanssa.
- Omaisilta saatu positiivinen tai rakentava palaute käsitellään aina henkilöstöpalavereissa.
- Työturvallisuusasiat ovat osa perehdytystä

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Yksikön päällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikön päällikkö vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Yksikön päälliköllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Kaikki työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemansa riskin tai epäkohdan esihenkilölle. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus sekä riippuen riskin tai epäkohdan luonteesta vastuu myös omalta osaltaan alkaa korjaamaan/saattamaan kuntoon kyseistä epäkohtaa. Epäkohdan havainnoinut henkilö tekee siitä Gurufield-ilmoituksen.

Osana riskienhallintaa on nimetty turvallisuusvastaava, jonka vastuulla on turvallisuuteen liittyvät dokumentit sekä toimintaympäristö. Wilhelmiinakodin turvallisuusvastaavana toimii Tuomas Kärkinen (tuomas.karkinen@humana.fi, p. 040 5769385).

4.4 Riskien tunnistaminen

Riskienkartoitus on Humanalla sekä Wilhelmiinassa säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvien riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskinhallintatoimenpiteet.

Humanalla on sovittu menettelytavat poikkeavien tapahtumien ilmoittamisesta, korjaamisen vastuista, tilastoinnista ja tiedottamisesta. Esihenkilö vastaa poikkeaman korjaamisesta, tilastoinnista ja tiedottamisesta henkilöstölle. Tiedotus muille tahoille tehdään yhdessä palvelualuejohtajan kanssa. Muutokset työskentelystä käsitellään henkilökunnan kanssa tarvittaessa heti ja kootusti henkilöstöpalavereissa.

- Sisäiset auditoinnit (4/2024) ja tilojen tarkastukset (9/2023) ja turvallisuuskävellyt (3kk välein)
- Työpaikkaselvitykset, työterveys (9/2023)
- Yksikön itsearviointit muun muassa lääkehuolto, itsemääräämisoikeus jne. (4/2024)
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma (9/2023)
- Turvallisen lääkehoidon suunnitelma (9/2023)
- Lääkehoitosuunnitelma (10/2023)
- Palo- ja pelastussuunnitelma (1/2024)
- Toimintasuunnitelma (9/2023)

4.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on organisaatiolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma niin asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

- Wilhelmiinakodin tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Tavoitteena on, että etenkin henkisten kuormitusten riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään

vuosittain tehtävää työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita. Työntekijöiden hyvinvointia tuetaan muun muassa liikunta- ja kulttuurieduilla.

- Humanalla on ohjeet asiakastyön tekemiseen, ne muodostavat raamin työntekijöille. Myös tilaajan edellyttämiä laatuvaatimuksia ja palvelukuvauksia toiminnalle noudatetaan ja otetaan huomioon yksikön arjessa.
- Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa.
- Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan Humanan käytännön mukaisesti ja käydään heti läpi työntekijän ja tämän lähiesimiehen kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmasta vakuutusyhtiöön tapaturma ilmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueelle ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta lähiesimiehen johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat mm. lääkepoikkeamat, tapaturmat, uhka- ja väkivaltatilanteet, ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään / tiedostoon, Gurufieldiin. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalavereissa. Työn laadun kehittämiseksi työn- ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään tarvittaessa työnohjausta koko työyhteisölle. Poikkeamakirjauksissa käytössä on Gurufield- järjestelmä.

4.6 Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Laatupoikkeamien, läheltäpiti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa poikkeamatilanteisiin johtaneiden juurisyiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi ja paremmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Henkilöstöpalavereissa muistutetaan henkilökuntaa muun muassa Gurufieldien tekemisestä ja turvallisuuteen liittyvistä asioista.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan oman näkemyksen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kokemuksen kuuleminen ja läheisten huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja on yksi merkittävä osa hoivan kokonaisuutta.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat muun muassa 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 subjektiivisessa kokemuksessa. Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisenkin 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 asiat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkömyksen asiakkaan palvelutarpeista sekä odotuksista.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Jokaisella asukkaalla on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelma, joka päivitetään puolen vuoden välein tai tilanteen muuttuessa. Hoitosuunnitelman tekee asukkaan omahoitaja yhdessä muun työryhmän kanssa. Tällöin on hyvä hetki haastatella myös omaisia/läheisiä tai esimerkiksi asukkaan omaa fysioterapeuttia. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina RAI:n päivittämisen jälkeen (kesäkuu ja joulukuu). Hoitosuunnitelma ohjaa arkielämää ja tähän kirjataan hoidolle tavoitteita ja niihin pääsemisen keinoja. Tämä on myös hyvä perehdytyksen apuväline uusille työntekijöille antaen kokonaiskuvan asukkaan tilanteesta kokonaisvaltaisesti. Hoitosuunnitelman tavoitteisiin pääsyä seurataan päivittäisten, joka vuorossa tapahtuvien DomaCare-kirjauksen avulla.

Wilhelmiinakodissa seurataan säännöllisesti myös asukkaiden painoa, verenpainetta ja tarvittaessa verensokeria. Jokainen käy myös säännöllisesti lääkärintarkastuksessa

Hyvinvointialueen perusterveydenhuollon- sekä erikoissairaanhoidon palveluissa. Säännöllisistä hammashuollon palveluista myös huolehditaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Tarpeen mukaan asukkaat asioivat myös yksityisissä terveydenhuollon palveluissa.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollonpalveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteuttamiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutus ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas itse kokee asioita - on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä ja voimavaroja sekä toimintakykyä. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja se tulee huomioiduksi jokapäiväisessä elämässä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Erityishuollossa olevan henkilö hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, jolla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

- Yksikköön ja asukkaille on laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelma
- Humanalla on oma IMO-asiantuntijatyöryhmä, joka koostuu sosiaalityön, lääketieteen ja psykologian asiantuntijoista. IMO-ryhmä työskentelee tiiviisti Wilhelmiinakodin kanssa, tehden käyntejä asukkaiden itsemääräämisoikeuden parantamiseksi yhdessä pohtien. IMO-ryhmään voi olla yhteydessä myös sähköpostitse imo@humana.fi
- Wilhelmiinakodissa asukkaat voivat liikkua turvallisessa pihapiirissä itsenäisesti.
- Asukkaat voivat päättää harrasteisiin osallistumisesta ja esimerkiksi vaatteista, jotka he haluavat pukea suihkun jälkeen päälle. Asukkailta myös kysytään, mitä he haluavat tehdä, minkälaisia virikkeitä toivovat tai mitä haluavat syödä. Aamulla aamu-uniset saavat nukkua pidempään ja iltavirkuille on iltateetä tarjoilla jo toisten ollessa yöunilla.

- Asukastyytyväisyyskysely tehdään Roidu-ohjelman avulla vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tässä asukas voi hymynaamalla vastata yksinkertaisiin kysymyksiin, jossa kysytään hänen hoitoonsa, ympäristöön tai henkilökuntaan liittyviä asioita.
- Henkilökunta ja esihenkilö kuuntelee, jos asukkaalla on huolia.

5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamassa laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kuin asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa. Esiinnousseet seikat kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteitä tehdään kirjaukset myös asiakkaan asiakirjoihin sekä viestitään palveluun tilaajille ohjeistuksen mukaisesti.

Wilhelmiinakodissa lähdetään siitä, että rajoittamistoimenpiteitä tarvitaan mahdollisimman vähän. Ensisijainen tavoite on ohjauksellisin keinoin selvittää haasteellisetkin tilanteet. Peruseriaatteena on, että ennakoimalla, toimintatapoja muuttamalla ja kasvatuksellisen ja ohjauksellisin keinoin voidaan vähentää rajoittavien toimenpiteiden tarvetta. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun asukkaalla oma terveys, turvallisuus tai muiden asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuus sitä vaatii. Jos rajoittamistoimenpidettä on jouduttu käyttämään äkillisessä tilanteessa, tehdään asiakkaan kanssa ”purku”, jossa asiakas tuo julki oman näkemyksensä tilanteesta ja asiasta keskustellaan. Wilhelmiinakodin henkilökunta käy tilanteen läpi, ja miettii ennaltaehkäisy keinoja tilanteen hallintaan. Wilhelmiinakodin asukkaille on tehty moniammatillisen tiimin arvio heidän itsemääräämiskyvystään. Niissä mainitaan rajoittamistoimenpiteet. Rajoittamistoimenpiteistä ja niiden käytöstä tiedotetaan asukkaille, sekä omaisille palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Rajoittamistoimenpiteet on kirjattu suunnitelmaan. Päätöksistä tiedotetaan aktiivisesti sosiaalityöntekijää sekä omaista/edunvalvojaa.

Rahavarojen säilytyksestä tehdään asiakkaan kanssa sopimus, jos asukas tai hänen edustajansa näkevät parhaaksi säilyttää varat lukitussa kaapissa turvallisuuden takaamiseksi.

Wilhelmiinakodissa asukkaiden kanssa yhdessäsopien on päästy tilanteeseen, jossa rajoittamistoimenpiteitä tarvitaan erityisen vähän. Tähän vaikuttaa osaltaan varmasti se, että henkilökunta sekä asukasyhteisö on todella pitkäaikaista ja työyhteisö tuntee asukkaiden toimintatavat sekä elämän polut.

6 Asiakkaiden sekä omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

- Asukas antaa arjessa suoraa palautetta hoitajille ja yksikön päällikölle kokemuksistaan
- Asukaspalaverit pidetään säännöllisesti kerran kuussa
- Asukas osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman sekä RAI:n päivitykseen
- Asukastyytyväisyyskysely vähintään 2 kertaa vuodessa (Roidu). Uusin tehty loppusyksystä 2023.

Wilhelmiinassa järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa teemapäiviä, joihin kutsutaan asukkaiden lähipiiriä sekä omaisia. Yhteydenpito omaisiin Wilhelmiinassa aktiivista. Yksikön toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen sekä havaintojen pohjalta jatkuvan oppimisen sekä parantamisen näkökulmasta.

6.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Saamme toiminnastamme palautetta arjen keskellä:

- asukkailta ja heidän omaisiltaan
- palvelun tilaajalta
- asukas- ja omaistyytyväisyyskyselystä

Suora palaute asukkaalta tai omaisilta käsitellään työyhteisössä. Reagoimme palautteeseen pian ja korjaamme toimintaamme huomioiden palautteen. Tyytyväisyyskyselyiden kautta tullutta palautetta käsitellään eri esihenkilötasoilla, ja sieltä

käsin ohjataan toimintaa laadun näkökulmasta. Jatkuva palaute on toiminnan kehittämisen merkittävä lähtökohta.

6.1 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikönpäällikön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikönpäällikölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. 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. Vastine on annettava 14 vuorokauden kuluessa. 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: Yksikönpäällikkö Miina Harmaala miina.harmaala@humana.fi
050 5769387. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on 1-4 viikkoa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava (entinen sosiaali- ja potilasasiamies)

- neuvoo potilas- ja asiakaslakeihin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- auttaa muistutuksen ja kantelun tekemisessä

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminta perustuu lakiin.

1.1.2024 alkaen sosiaali- ja potilasasiavastaavat Päijät-Hämeen Hyvinvointialueella puhelinpalveluajat (p. 03 819 2504) maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo: 9–12 ja keskiviikkoisin klo: 9–15.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa osoitteesta: asiavastaavat@paijatha.fi

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.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston yhteystiedot:

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6,

Hämeenlinna

p. 0295 016 000

Faksi: 0295 016 661

Avoinna: ma – pe, klo: 8–16.15

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 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

Kuluttajaneuvonta antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Kuluttajaneuvojalta voi kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovittelu apua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja voi antaa henkilökohtaisia neuvontaa sekä sovitella yksittäisten kuluttajien asioita sekä yritysten välisiä ristiriitatilanteita. Tarvittaessa kuluttajaneuvoja ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin. Kuluttajaneuvonta on osa kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) toimintaa.

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

7 Palvelun sisällön omavalvonta

7.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Jokaiselle asukkaalle on asiakastietojärjestelmä DomaCareen tehty hoito- ja palvelusuunnitelma, johon on kirjattuna päivittäiseen liikkumiseen ulkoiluun, kuntoutukseen sekä kuntouttavaan toimintaan liittyviä asioita. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan vähintään puolivuositain ja asetetaan uusia tavoitteita sekä arvioidaan, miten vanhoihin tavoitteisiin on päästy.

Osa Wilhelmiinakodin asukkaista käy säännöllisesti kotilomilla läheisten luona. Osa asukkaista käy myös talon ulkopuolella fysioterapiassa sekä erilaisissa palveluissa kuten jalkaterapeutilla. Näitä yhteistyötahoja ja niiden asiantuntemusta käytetään hyödyksi suunnitelmaa laadittaessa.

Asukkaiden lääkäripalvelut ovat omassa sotekeskuksessa Hollolassa tai Keskussairaalan erikoisalojen poliklinikoilla. Tarvittaessa Wilhelmiinan asukkaat käyttävät myös yksityisiä terveyspalveluita täydentämään hyvinvoinnin kokonaisuutta.

7.2 Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen ja asiakkaille tärkeä osa jokapäiväistä elämää. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaus, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit), niin että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa kulttuurista palvelua mikä tulee palvelukokonaisuudessa ottaa huomioon.

Asukkaiden ruokahalussa tapahtuvien muutoksia, painon kehitystä ja painoindeksiä seurataan. Huomioimme yksilöllisesti energian tarpeen ja tarvittaessa otetaan käyttöön runsasenerginen ruokavalio. Huomioimme myös erityisruokavaliot esimerkiksi keliakia sekä nielemisvaikeudet ja tarvittaessa arvioimme soseutetun ruokavalion tarvetta. Nesteiden riittävään saantiin kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa kysymme ohjeita ravitsemusneuvojalta.

Sairastapauksissa kiinnitämme erityistä huomiota ruokailuun, ja käytössämme ovat tarvittaessa lisäravinteet ja runsasenerginen ruoka. Esimerkiksi asukkaan ollessa kuumeessa huolehdimme runsaammasta nesteen saannista.

Ruoka valmistetaan oman ruuanvalmistajan toimesta Wilhelmiinakodissa. Yöhoitaja valmistaa aamupuuron ja aloittaa sen tarjoilun sitä mukaan, kun asukkaat heräävät aamulla. Asukkaiden päivää rytmittävät ruokailut aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Osalla asukkailla on omissa huoneissaan välipaloja ja myöhäisiltapalaa ja teetäkin usein juodaan iltavirkkujen kanssa.

Ruoka-aineet tilataan pääasiassa Kespron tukusta 1–2 kertaa viikossa yksikköön toimitettuna. Käytössä on kaksi pakastinta ja kaksi jääkaappia elintarvikkeiden säilyttämistä varten. Tarvittaessa ostamme puuttuvia ruokatarvikkeita kaupasta.

Käytössä on elintarvike- ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

7.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikölle on laadittu toimintaohjeet tavanomaisten hygieniäkäytänteiden noudattamiseksi. Asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniäkäytännölle tavoitteet, johon kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniästä huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous- ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa alue yhteisen hygieniätason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen Infektioiden torjunnasta

pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (ohje 2/2020), jota hyödynnetään myös Wilhelmiinakodissa.

Wilhelmiinakodissa on oma siistijä, mutta myös muu henkilökunta osallistuu siivoukseen ja pitää tilat yhdessä puhtaina ja siisteinä. Osallistamme myös asukkaita heidän toimintakykynsä mukaan esimerkiksi tiskikoneen lataamisessa ja tyhjentämisessä. Valvomme ja ohjaamme kuitenkin vieressä. Lisäksi asukkaat osallistuvat omien huoneidensa imurointiin ja lattioiden pesuun ohjattuna.

Wilhelmiinakodissa on oma ohje hygieniakäytännöistä normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Kummatkin ohjeista löytyvät yksikön perehdytyskansiosta.

Tehostettu käsienvesu, suojakäsineet ja käsien desinfektiohuuhde ovat ahkerassa käytössä.

7.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toiminta yksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Henkilöstöömme kuuluu sairaanhoitajia ja lähihoitajia.

Wilhelmiinakodin asukkaat käyttävät suunterveyden asioissa hammashoitola Velhon palveluita tai hyvinvointialueen palveluita. Lääkärin palvelut ovat Hollolan sotekeskuksessa tai Päijät-Hämeen Keskussairaalan erikoisalojen poliklinikoilla.

Akuutissa sairauskohtauksissa tai äkillisissä voinnin muutoksista ollaan yhteydessä Päijät-Hämeen keskussairaalan Akuutti 24, ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaan tai aktivoidaan ensihoito hätäkeskuksen kautta numerosta 112.

Wilhelmiinakodissa työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, joiden vastuulla sairaanhoidollinen arvio on, mutta sotekeskuksen sekä muiden terveydenhuollon yksiköiden kanssa tehdään sairaanhoidollisissa asioissa yhteistyötä sekä konsultoidaan herkästi.

7.5 Lääkehoito

Wilhelmiinakodin lääkehoito perustuu yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti aina toiminnan tai ohjeistuksen muuttuessa mutta vähintään kerran vuodessa yhdessä yksikön päällikön sekä vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoitooppaassa linjataan mm lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö, joka on yksikkömme vastaava sairaanhoitaja Kirsi Toivio (kirsi.toivio@humana.fi , p. 040 5769385)

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattuna lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Terveytesi Palvelut Oy:n Wilhelmiinalle nimetty vastuulääkäri Tuomas Kangastalo, yleislääketieteen erikoislääkäri. Humana.asumispalvelut@terveytesi.com

7.6 Monialainen yhteistyö

Kaikki työntekijämme ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvotteluissa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä ja sitten sovitaan yhteistyökäytännöistä. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan niin salliessa esimerkiksi psykiatrian poliklinikoiden, lääkärin, omaisten sekä aikuissosiaalityön kanssa. Kolmannen sektorin toimijat ovat myös merkittävä yhteistyökumppani Wilhelmiinan arjessa, esimerkkinä seurakunta, mikä järjestää erilaisia virikkeellisiä toimintoja asukkaille.

7.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Humana tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottaja sopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista. Samassa yhteydessä tarkistetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, tarvittaessa rikosrekisteriote (alaikäisten kanssa työskentely; Wilhelmiinassa ei ole alaikäisiä asukkaita), työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on yksikön päällikön tiiviissä ohjauksessa ja seurannassa. Wilhelmiinassa ei ole tällä hetkellä alihankintana ostettavia palveluita.

7.8 Omavalvonnan kokonaisuuteen liittyvä laatutyö

Wilhelmiinassa omavalvonnan kokonaisuutta kehitetään jatkuvasti. Omavalvontasuunnitelmaa jalkautetaan ja implementoidaan aktiivisesti osaksi arjen työtä.

Yksikössä on tehty hiljattain monia omavalvontaan ja laatuun liittyviä tarkastuksia sekä katselmuksia ja pyydettyjä ohjauksia:

- Työterveys Mehiläisen tekemä Työpaikkaselvitys syyskuussa 2023
- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaispalveluiden ohjaus- ja valvontakäynti lokakuussa 2023
- Humanan terveydenhuollon koordinaattorin ohjaus koskien lääkehoidon kokonaisuutta Wilhelmiinassa 4/2024 (Humanalla uutena oma terveydenhuollon ohjausryhmä, jota on mahdollista konsultoida)
- Sisäinen auditointi 4/2024
- Kiinteistön omistajan auditointi tulossa 5/2024
- Aktiivinen vammaispalveluiden ohjausryhmätyö kuukausittain on alkanut uutena toimena vuonna 2023 ja jatkuu edelleen vuonna 2024

8 Asiakasturvallisuus

8.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuus riskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevista henkilöistä sekä

vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on toimintayksikön tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 pykälän mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle järjestettäessä ilmoituksen varaista toimintaa.

8.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Wilhelmiinassa työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, joista toinen yksikön päällikkö (50/50 työaika) ja toinen yksikön vastaava sairaanhoitaja. Lisäksi Wilhelmiinassa työskentelee viisi lähihoitajaa, kaksi nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajaa, yksi sosiaalialan ohjaaja sekä yksi siistijä/ hoiva-avustaja (työaika 50/50).

Sijaisina käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa ja poissaolot korvataan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta niin että vaadittava hoitajamitoitus täyttyy. Sijaisina käytetään jo valmistuneita terveydenhuollon ammattilaisia sekä alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydettyinä esimerkiksi sairaustapauksissa. Sijaisryhmässä on niin lähihoitajia kuin sairaanhoitajakin. Sairaustapauksista ilmoitetaan esihenkilölle ja/tai Wilhelmiinakotiin, josta huolehditaan tilalle sijainen.

Avainasemassa Wilhelmiinakodissa on työhyvinvoinnin johtaminen!

Wilhelmiinan henkilökunta voi esittää muun muassa vapaatoiveitaan työvuorosuunnitteluun. Työvuorosuunnittelu on yksi merkittävä työhyvinvointiin vaikuttava kokonaisuus. Työilmapiiri on Wilhelmiinakodissa hyvä ja lähihoitajaopiskelijat ovat mielellään jääneet keikkailemaan. Henkilöstön kanssa käydään vuosittain vapaa-ajalla muun muassa illallisella.

Yksikön hyvästä työilmapiiristä kertoo se, että henkilökunnan saatavuus on ollut hyvä ja äkillisten poissaolojen paikkausta on tarvittu tehdä vähän. Sairauslomaprocentti on myös ollut Wilhelmiinakodissa pieni.

8.3 Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, jossa määritellään sekä työntekijöiden, että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Uusia työntekijöitä palkattaessa otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekryointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran rekistereistä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekryointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset tai syrjäinen sijainti). Rekryointiprosessin aikana tarkistetaan tutkintotodistukset, jolla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus. Arvioimme myös soveltuvuutta suhteessa yhtiön arvoihin ja kulttuuriin sekä tapaan kohdata asiakkaat ja tuottaa heille palveluja.

Haemme Wilhelmiinakotiin ammattitaitoista henkilöstöä nimenomaan aikuisten kehitysvammaisten kanssa työskentelyyn. Arvostamme hyviä tiimityöskentely- ja vuorovaikutustaitoja työntekijöillämme. Pyydämme aina rekrytoinnin yhteydessä hakijoilta suosituksia sekä luvan olla yhteydessä suosittelijoihin. Arvostamme uusien työntekijöiden osalta työkokemusta sekä pyrimme saamaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä. Positiivinen asennetta sekä oppimisen halu ovat myös merkittävässä roolissa. Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti yksikön päällikkö ja hänen poissa ollessaan palveluvastaava. Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa. Työsopimukset tehdään kirjallisina ennen työsuhteen alkua

8.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Humana ja Wilhelmiinakoti huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain Humanakonsernin ja toimialan laajuisesti. Koulutustarpeet määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilöstön lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävät koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat mm. ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esimerkiksi työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä. Humanalla on yksiköissä käytössä sähköinen oppimisympäristö Skhole. Sen käyttöönotto on mahdollistanut uudenlaisen kattavan henkilöstön täydennyskoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen. Skholen avulla pystymme huolehtimaan koulutuksista aikaisempaa huomattavasti laajemmin ja laadukkaammin. Skhole on helppokäyttöinen ja tuo opiskeluun vapautta.

8.5 Ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§)

Työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä ja salassapitosäännösten estämättä toimipisteen vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden sekä tehdä kyseiseen epäkohtaan tai epäkohdan uhkaan liittyvä poikkeamailmoitus Gurufieldiin sekä valvovalle viranomaiselle.

Palvelun vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Palveluntuottajan (yksikön vastuuhenkilön) tulee ilmoittaa palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita toimipiste ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Yksikön vastuuhenkilö tiedottaa ilmoitusvelvollisuudesta yksikössä työskenteleville työntekijöille ja uudet työntekijät perehdytetään ilmoituksen tekemiseen osana perehdytysprosessia.

Wilhelmiinassa on työntekijän ilmoitusvelvollisuutta koskeva ohje tulostettuna kaikkien saataville.

8.6 Toimitilat

Asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössään oma huoneisto kooltaan noin 13–18.5 neliömetriä. Osassa huoneistoissa on oma WC-tila ja pesutila. Uusien asiakkaiden sijoittaminen huoneistoihin tehdään huoneistojen vapautumisen järjestyksessä. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen halutessaan lukitsemalla huoneen ovi. Hoitotilanteissa ohjaajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta.

Asiakkaiden vapaassa yhteisessä käytössä on olo- ja ruokailuhuone, sekä toinen olohuone, joka sopii hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan. Wilhelmiinassa on lisäksi sauna, suihkutilat sekä askartelutila, jotka ovat asukasyhteisön yhteisessä käytössä. Ulkoilualueena on 5000 neliömetrin tontti asukkaiden vapaassa käytössä, sekä lähiympäristö, jossa on turvallista liikkua. Lähiympäristö on asukkaille tuttua vuosien ajalta. Keittiötila on kodin sydän ja siellä löytyykin istumapaikka jokaiselle yhteisen pöydän äärestä. Ohjaajien on käytössä

toimisto/lääkehuone, joka on tarkoitettu ohjaajien käyttöön ja mahdollisuuteen hiljaisen työn tekemiseen, eikä sinne ole asukkailla pääsyä. Uuden ja käytännöllisemmän toimistotilan suunnittelu on ollut keskeinen tavoite vuonna 2023 sekä 2024.

Wilhelmiinakodin tilat sijaitsevat useammassa kerroksessa ja kiinteistössä on useita rappusia, mikä asettaa omat rajoituksensa asukkaan liikuntakyvyn suhteen. Wilhelmiinassa kiinteistön esteellisyys huomioidaan päivittäisessä asiakastyössä ja esim asukkaiden huonejärjestelyt ja erilaiset apuvälineet ovat osa suunnitelmallista toimintakyvyn huomiointia asukkaiden yksilöllinen toimintakyky huomioiden.

Asukkaat yhdessä omaisten sekä omaohjaajan kanssa kalustavat ja sisustavat asukashuoneet yksilöllisesti. Asukkaat viihtyvät yhteisissä tiloissa muun asukasyhteisön seurassa aikaa viettäen ja päivän kuulumisia vaihdellen sekä yksikön arkeen osallistuen.

Wilhelmiinakodissa yöpyy harvoin asukkaiden omaisia, koska asukkaat käyvät kotilomilla aktiivisesti. Osalla asukkaista ei ole omaisia jotka pitäväsivät yhteyttä. Tarvittaessa yösiija vieraille löytyy vierashuoneesta.

8.7 Teknologiset ratkaisut

Kiinteistöhuolto Kotikatu testaa säännöllisesti hälytyslaitteiden toimivuuden ja toimintakuntoon saattamisen sekä dokumentoi tarkastukset ja toimintakunnon.

Sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain huoltoyhtiön toimesta ja yhtiö huolehtii myös kirjaukset ja tarvittavat dokumentoinnit.

Asiakkailla ei ole henkilökohtaisessa käytössä turva- tai kutsu laitteita. Yhdellä asukkaalla on käytössä epilepsiapatja, joka hälyttää yöaikaan äkillisen liikkeen seurauksena. Lääkinnällisten laitteiden kuukausittaisilla tarkastuksilla kartoitetaan laitteiden toimintavalmius (kaavake lääkehuoneessa).

Wilhelmiinakodissa ei ole kameravalvontaa.

Syyskuussa 2023 on aloitettu yhteistyö Securitaksen kanssa turvallisuudentunteen lisäämisestä yöaikaan, jolloin Wilhelmiinakodissa on yksi yötyöntekijä. Tarvittava yhteydenotto vartijaan tapahtuu sähköisellä kutsunapilla, jossa on myös ns. kuolleenmiehen kytkin työntekijän sairauskohtauksen tai tapaturman varalta. Tapaturman vaara on huomioitu myös suhteessa kiinteistössä oleviin useisiin portaisiin.

8.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksikössä ei liity merkittäviä turvallisuusriskejä. Terveydenhuollon laitteita on määrällisesti kuitenkin melko paljon, joten niiden käyttökunnan sekä käytön osaaminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeesta annetuissa laissa (629/2010).

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnan tutkimuksen tai korvaamisen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat muun muassa pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ja silmätipat ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 pykälä). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Wilhelmiinakodissa yksikön päällikkö vastaa lääkinnällisistä laitteista sekä niiden kunnan seurannasta (lista lääkehuoneessa).

Wilhelmiinakodissa olevat laitteet on asukkaiden käytössä olevia laina- /omia laitteita. Näitä ovat muutama pyörätuoli, rollaattori, kuulokoje ja epilepsiatatja. Näistä on tiedot asukkaiden papereissa. Omaohjaajat vastaavat käytön opastuksesta, pesusta ja seuraavat välineiden kuntoa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinekeskukseen. Lisäksi yksikössä on käytössä esimerkiksi verenpainemittari ja kuumemittari.

9 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

9.1 Asiakastietojen käsittely

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassapidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyöhön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevia henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleisiä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä tai palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin.

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturva loukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle henkilölle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksikölle viranomaisen määräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h pykälässä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Wilhelmiinakodissa on käytössä Humanan tietoturvasuunnitelma mikä on koko konsernia koskeva asiakirja. Viranomaistahot saavat sen pyydettyäessä käyttöönsä.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon- että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. 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.

Humanalla on konsernin laajuisesti käytössä pakollinen GDPR-koulutus kaikille työntekijöille. Aina uuden työntekijän tullessa Wilhelmiinakotiin, hän allekirjoittaa tietosuojalomakkeen. Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon tavanomaisten käytöntöjen mukaisesti

Humanan tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä ulla.hirvela@fondia.com
tietosuojatiimi@humana.fi

Humanan rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisilla verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

9.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa yksikössä, kun yksityinen tuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakaskirjoista (254/2015) 4 pykälässä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön

vastuulla ja edellyttää ammattilaiselta harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Hoitajat kirjaavat DomaCare asiakastietojärjestelmään. Domacare on sekä pöytäkoneella, että mobiilisovelluksena, jota kautta rakenteellinen kirjaaminen onnistuu hyvin. Kirjaaminen ja sen sisältö on yksi jatkuva kehittämisen kohde Wilhelmiinakodissa. Kirjaamisen kattavuuteen sekä laajempaan sanalliseen kuvailuun kannustetaan työntekijöitä esihenkilön toimesta jatkuvan oppimisen ja laadun parantamisen näkökulmasta.

Uuden työntekijän tultua hän saa asiakastietojärjestelmä Domacareen omat henkilökohtaiset tunnukset. Häntä ohjataan ja opastetaan päivittäiseen kirjauksen tekemiseen rakenteellisesti, väliotsikoiden avulla.

10 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohteena vuonna 2024 Wilhelmiinassa on yksikön tiloihin liittyvät haasteet. Kiinteistö koostuu useammasta rakennuksesta, uudesta ja vanhasta osasta, mikä aiheuttaa toiminnan suunnitteluun arjessa lieviä haasteita. Erilaisia tilaratkaisuja esimerkiksi uusien toimistotilojen suhteen selvitetään ja kehitetään yhdessä työyhteisön sekä rakennusalan- sekä toimitila-ammattilaisten kanssa. Humanan toimialajohto osallistuu tiiviisti yksikön toimitilojen kehittämiseen yhdessä henkilöstön kanssa.

-Viimeisen neljän kuukauden aikana Wilhelmiinassa arjen toimintaa on kehitetty asiakastarpeista lähtien normaaliin työhön kuuluvalla tavalla.

-Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontakäynnin lokakuun 2023 palautteen perusteella suoritettut kehittämiskohteet on saatettu suositellulle tasolle. Kehittämiskohteet liittyivät virallisten dokumenttien ajantasaisuuteen sekä dokumenttien olemassaoloon. Myös asiakastyön kirjaamiseen ohjattiin panostettavan laajemmin. Asiakastyön kirjaamisen käytäntöjä on käyty läpi henkilöstön kanssa henkilöstöpalavereissa. Hyvinvointialueen vammaispalveluilla ei ollut yksikön palvelutuotannosta huomautettavaa.

-Henkilöstön työhyvinvointikysely, WeYouMe toteutettiin syksyllä 2023. Tulokset olivat erinomaiset. Työtä henkilöstön hyvinvoinnin eteen jatketaan, jotta se saadaan pysymään erinomaisella tasolla.

-Syksyllä 2023 on toteutettu viimeisin kysely asiakastyytyväisyydestä Wilhelmiinan asukkaille. Kyselyn tulokset olivat hyvää keskitasoa. Uusi kysely on suunniteltu järjestettävän toukokuussa 2024. Tähän kyselyyn on tavoitteena osallistaa aiempaa enemmän asukkaiden omaisia sekä muita yhteistyötahoja kuten esimerkiksi palvelun tilaajia.

-Gurufield- poikkeamailmoituksia on tullut vuonna 2023 sekä 2024 enemmän kuin aikaisemmin. Henkilökuntaa on yksikön päällikön toimesta kannustettu tekemään poikkeamailmoituksia, jotta voimme edelleen kehittää laatua sekä asiakastyötä asiakkaiden parhaaksi. Merkittävä osa poikkeamailmoituksista liittyy tilanteisiin, joissa asukasyhteisössä ilmenee niin sanottua häiriökäyttäytymistä ja yleisimmin juurisyy on asukkaan keskinäinen provosoituminen. Poikkeamailmoituksia käydään kootusti läpi henkilöstöpalaverissa.

-Wilhelmiinassa on kaksi RAI-avainosaajaa, jotka osallistuvat aktiivisesti koulutuksiin ja välittävät tietoa koko työyhteisölle toimintakykymittariston tehokkaasta hyödyntämisestä asukkaiden kokonaisvaltaisessa palvelussa.

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

- Lääkehoitosuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma
- Covid19-ohjeistus
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Itsemääräämisoikeussuunnitelma
- Toimintasuunnitelma

12 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Wilhelmiinakodin omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään kvartaaleittain yksikön päällikön sekä työyhteisön toimesta. Sisällöllisestä päivittämisestä vastuu on yksikön päälliköllä. Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä dokumentti käydään läpi henkilöstöpalaverissa.

Hollolassa 12.4.2024



Miina Harmaala
Yksikön päällikkö
Wilhelmiinakoti Oy