

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi ICCO-Care Oy Y-tunnus
2281582-5

Kunta

Kunnan nimi Heinola

Hyvinvointialueen nimi Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Palvelukeskus Villa Ilo

Katuosoite Pikijärventie 1 a A 110

Postinumero 18120 Postitoimipaikka Heinola

Sijaintikunta yhteystietoineen Heinolan kaupunki, Rauhankatu 3, 18100 Heinola.

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palveluasuminen yöpartiolla. Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen. Kaikki asiakkaat, joiden toimintakyky on alentunut, mutta eivät tarvitse ympärivuorokautista palveluasumista eli asiakkaamme eivät tarvitse jatkuvaa valvontaa. Asiakaspaikkamäärä on 40.

Esimies: Mira Nurminen, toiminnanjohtaja.

Puhelin 044 765 8072

Sähköposti mira.nurminen(at)villailo.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 12.11.2019

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Lääkäripalvelut Pihlajalinna Oy, ateriapalvelut Feelia, siivouspalvelut: RiPi-Siivous, Hoitajakutsujärjestelmä: hoitajakutsu.fi, kiinteistöpalvelut: Linnapalvelut, asiakastietojärjestelmä DomaCare _____

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Tarkkailemme päivittäin aterioiden ja siivouksen laatua ohjeistuksen mukaisesti. Vähintään kerran vuodessa käydään palautekeskustelu yhteistyökumppanien kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

x Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Ydinajatuksenamme on toteuttaa laadukasta, turvallista, yksilöllistä ja ihmisläheistä kotihoitoa, yhteisöllistä asumista sekä palveluasumista. Tavoitteenamme on luoda turvaa ja hoivaa, jonka avulla ihmiset selviytyvät kotona niin, että mahdollinen ympärivuorokautinen palveluasuminen siirtyy tai sen tarve poistuu kokonaan. Tuemme asiakkaan unelmien toteutumista turvallisessa yhteisössä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Hyvä palvelu, yksilöllisyys, avoimuus ja jatkuva kehitys.

Villa Ilo tarjoaa toimivan, esteettömän, viihtyisän sekä turvallisen asumisympäristön moniammatillisen henkilöstön tukemana. Tavoitteena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpito ja parantaminen. Tämä mahdollistuu osallisuuden, toiminnallisuuden ja kokemuksellisuuden kautta sekä toimintakykyä tukevan, kuntouttavan työotteen avulla. Asiakkaat osallistetaan voimavarojensa mukaan oman palvelukokonaisuuden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Omahoitajuutta vahvistamalla syvennetään asiakkaiden tuntemista. Toiminnan läpinäkyvyys kautta linjan luo turvallisuutta ja avoimuutta sekä tukee jatkuvan kehittymisen ja kehittämisen kokeilukulttuuria.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma
- Poikkeamajärjestelmä
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Siivoussuunnitelma
- Turvallisuuskävelyohje
- Varutumissuunnitelma

Riskien tunnistaminen

**Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvel-
vollisuus?**

Palautteen voi antaa suullisesti esimiehelle/toiminnanjohtajalle ja hän puuttuu epäkoh-
taan tai vie sen eteenpäin. Palautteen voi antaa myös kirjallisena joko sähköpostilla tai
sähköisen palautekaavakkeen kautta. Palaute käsitellään viipymättä.

**Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riski?**

Palautteen voi antaa suullisesti joko kasvokkain tai puhelimitse, sähköpostilla, teksti-
viestillä, sähköisen asiakaspalautekaavakkeen kautta mm. kotisivulla. Suullisen palaut-
teen työntekijä kirjaa ylös ja toimittaa työryhmälle ja esimiehelle. Asiakkailta kerätään
säännöllisesti palautetta toiminnasta. Palautetta pyydetään myös vuosittain asiakkaiden
omaisilta. Asiakaspalautteet täyttää asiakas itse ja tarvittaessa henkilökunta avustaa pa-
lautteiden täytössä. Palautteiden täyttämisenä voidaan käyttää myös opiskelijaharjoit-
teliijoita. Palautteet käsitellään työyhteisön yhteisissä kokouksissa sekä johtoryhmässä,
niiden pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet. Palautteet välitetään myös yrityksen
hallitukselle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Poikkeamat/haittatapahtumat kirjataan asiakastietojärjestelmä DomaCareen, jotka käsitellään välittömästi tai viimeistään viikon kuluessa henkilöstöpalaverissa. Lääkepoikkeamille ja muille haittatapahtumille on kullekin oma lomake. Poikkeamista/haittatapahtumista tehdään yhteenvedot. Poikkeamien/haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden kanssa henkilöstöpalaverissa, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa silloin kun tapahtuma koskee suoraan asiakasta. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamat/haittatapahtumat käydään läpi henkilöstöpalaverissa viikoittain ja korjaustoimenpiteet kirjataan palaverimuistioon. Muistio tulee luettavaksi koko henkilöstölle sähköisen toimintakäsikirjan kautta.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Mikäli poikkeamasta seuraa toimintatavan muutos, päivitetään asia perehdytysmateriaaliin ja toimintaohjeisiin, sekä käydään asia läpi seuraavassa henkilöstöpalaverissa ja kirjataan palaverimuistioon. Yhteistyötahojen kanssa kommunikoidaan tarvittaessa puhelimitse tai sähköpostitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Mira Nurminen ja Villa Ilon henkilöstö.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Toiminnanjohtaja Mira Nurminen p. 044 765 8072, mira.nurminen(at)villailo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia. Se on kaikkien työntekijöidemme luettavissa ja työntekijöitä edellytetään allekirjoituksellaan todistamaan lukeneensa päivitetyn suunnitelman. Jokainen työntekijä voi kommentoida ja osallistua omavalvontasuunnitelman päivittämiseen ja kehittämiseen. Kun suunnitelma on päivitetty, se läpikäydään henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa. Myös uusien työntekijöiden perehdytykseen liittyy omavalvontasuunnitelman läpikäyminen.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Perehdytysmateriaalissa ja internetsivulla sekä jokaisen kerroksen ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan muuttaessa yksikköön, tehdään kuukauden sisällä muutosta RAI-arviointi sekä laaditaan henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma, joissa tarkentuvat palvelutarpeet ja annettavat palvelut. Lähtökohtana arviolle on asiakkaan oma näkemys olemassa olevista voimavaroistaan ja palveluntarpeistaan. Arvioinnin kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä mahdollinen kuntoutuminen, vaikka asiakkaamme olisi ikääntynyt henkilö. Arviointimme kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn osa-alueet. Huomioimme myös toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan vaihtelu esim. vakavan sairauden

jälkeen, puutteet ravitsemustilassa, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai asiakkaalla olevat kivut.

RAI-arvioinnit tehdään aina asukkaan muuttaessa yksikköön, voinnin muuttuessa ja säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

RAI-arvioinneissa sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa asiakkaan näkemys ja oma mielipide ovat keskeisiä arvioinnin ja suunnitelman kannalta. Asukas osallistuu aina RAI-arviointiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan ja päivitykseen. Asiakkaan halutessa omaiset/läheiset pyydetään mukaan arvion ja suunnitelman laadintaan. Asiakkaan omahoitaja kutsuu arviointiin ja suunnitelmaan osallistuvat henkilöt koolle ja kirjaa suunnitelman.

RAI-tuloksia hyödynnetään asukkaiden hoidon tarpeen tunnistamiseen, oikea-aikaisten ja tarpeenmukaisten palveluiden suunnitteluun. Tuloksia hyödynnetään myös kartoitettaessa asukkaiden palvelutarpeita ja voimavaroja hoito- ja palvelusuunnitelmassa, päätöksenteossa sekä asukkaan tilanteen ja palvelun seurannassa.

Toimivalle johdolle RAI-tulokset kuvaavat organisaation asukaskuntaa, ja sen tarpeita sekä palvelujen toteutumista ja muutoksia. Tietojen avulla kartoitetaan ja ennakoidaan palvelujen tarvetta. Toiminnan suunnittelu ja kehittäminen, toiminnan tuloksellisuuden ja henkilöstöresurssien seuranta ovat tärkeä osa RAI-tiedolla johtamista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, asiakkaan toiveesta mukana on hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa. Palvelutarve kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja kuntoutuksen tarve ja keinot erilliseen kuntoutussuunnitelmaan. Suunnitelmien tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään vähintään puolivuositain. Suunnitelman toteutumista seurataan päivittäisten kirjausten kautta.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa luotaessa kerrotaan yksikön tarjoamista vaihtoehdoista ja asiakas saa kertoa oman näkemyksensä asiasta.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäistä toimintaa koskevat osiot kirjataan asiakkaan viikkosuunnitelmalle sekä tarvittaessa käytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmän Tavoite-työkalua (esim. liikkumisen tavoite, ravitsemuksen tavoite).

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaat saavat elää omannäköistään elämää. Esimerkiksi: he saavat päättää pitävätkö ovensa lukittuna vai avoimena. Aamulla saa nukkua pitkään, jos niin haluaa, saa valvoa illalla, ruoka-ajat ovat joustavia sekä toimintoihin osallistumiset vapaaehtoisia vaikkakin kannustettavia.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Asiakas asuu omassa kodissaan ja palveluntuottajan työntekijät käyvät kodissa vain ”kylässä”. Jokaisen asiakkaan kodissa toimitaan kyseisen asiakkaan ehdoilla. Palveluntuottaja ei tee yksin päätöksiä esim. huomattessaan muistihäiriöstä johtuvia turvallisuusriskejä vaan niistä keskustellaan hyvinvointialueen edustajan, asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa ja päätökset sekä toimintatavat sovitaan yhdessä. Sovitut asiat kirjataan. Villa Ilossa on kirjalliset ohjeet itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Rajoitustoimia käytetään vain lääkärin antamalla luvalla ja asiakkaan omasta toiveesta. Ohjeet rajoitustoimiin on kirjattu DomaCaren infoikkunaan, jolloin tieto näkyy kaikille käyttäjille.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Jos asiakkaan turvallisuus vaatii jostain syystä esim. sängyn laitojen nostamista yöksi, asiasta keskustellaan ja pyydetään lääkäriltä lupa. Lupa kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin. Mikäli asiakas kieltää laidan nostamisen, laitaa ei nosteta lääkärin luvasta huolimatta. Laidat voidaan myös nostaa asiakkaan toivomuksesta, jolloin lääkärin lupaa ei tarvitse. Asiakkaan toive kirjataan DomaCaren.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, keskustellaan asianomaisten henkilöiden (sekä työntekijän että asiakkaan itsensä kanssa). Kysymyksessä on palvelupoikkeama, jonka toistuminen pyritään estämään ohjeistuksella. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta käytöksestään eikä epäasiallista käytöstä sallita, vaan tapauksen toistuessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin, mikäli keskustelu ja ohjeistus ei tuota toivottua tulosta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Asiasta keskustellaan asianomaisten henkilöiden, sekä työntekijän että asiakkaan itsensä kanssa. Kysymyksessä on palvelupoikkeama, jonka toistuminen pyritään estämään ohjeistuksella.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta toiminnasta. Palautetta pyydetään myös vuosittain asiakkaiden omaisilta. Asiakaspalautteet täyttää asiakas itse ja tarvittaessa henkilökunta avustaa palautteiden täytössä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään työyhteisön yhteisissä kokouksissa sekä johtoryhmässä, niiden pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet. Palautteet välitetään myös yrityksen hallitukselle.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Toiminnanjohtaja Mira Nurminen, mira.nurminen(at)villailo.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies p. 044 729 7989, puhelinajat ma ja ti klo 9-12, ke klo 9-15, to klo 9-12

Potilasasiamies p. 03 819 2504

sähköpostiosoitteet:

sosiaaliasiamies(at)paijatha.fi

potilasasiamies(at)paijatha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

p. 029 505 3050, [Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto \(kkv.fi\)](#)

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

Asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä kirjallisen muistutuksen, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun. Muistutukset osoitetaan Villa Ilon toiminnanjohtajalle.

Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut, reklamaatiot ja muistutukset ohjautuvat toimitusjohtaja Jussi Peltoselle. Hän vastaa näihin ja pyytää yksikön vastinetta valitukseen liittyen.

Kaikki palautteet käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa sekä johtoryhmän palaverissa.

Kaikkiin palautteisiin ja muistutuksiin suhtaudutaan vakavasti, niistä keskustellaan avoimesti ja niistä otetaan oppia, jotta toiminnassa tapahtuu jatkuvaa parantamista. Palautteet ja muistutukset käsitellään myös Villa Ilon hallituksessa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Palautteisiin vastataan viipymättä, mutta kuitenkin viimeistään kahden viikon sisään.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua kuntouttavaan päivätoimintaan sekä viriketoimintaan. Päivä- ja viriketoiminnasta on olemassa kirjallinen suunnitelma ja se on asiakkaiden nähtävillä. Toimintamme sisältää mahdollisuuden ulkoilla päivittäin ja paljon muita aktiviteetteja. Päivätoiminta toimii arkisin aamu- ja iltapäivällä. Päivätoiminta toimii HoviKlubi-nimen alla.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Fysioterapeutti ohjaa tuolijumppaa ja/tai muuta ryhmäliikuntaa asiakkaiden toimintakyvyn huomioiden. Fysioterapeutti arvioi ja tekee toimintakykytestejä asiakkaille. Asiakasta tuetaan myös omiin, yksilöllisiin harrastuksiin kodin ulkopuolella.

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

Kullekin asiakkaalle luodaan kuntoutussuunnitelma, jossa tunnistetaan asiakkaan nykyinen toimintakyky ja kirjataan keinot ja tavoitteet toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja/tai parantamiseksi.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruuan toimittaa Feelia yksikön jakelukeittiöön perjantaisin. Ruuat toimitetaan viikoksi kerrallaan. Yksikön jakelukeittiössä huolehditaan ruuat jakelukuntoon. Lounas ja päivällinen lämmitetään yksiköissä. Ruuan tarjoilulämpötilaa seurataan mittaamalla ruoka päivittäin. Aamu- ja iltapalat valmistetaan itse.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruoka on lähtökohtaisesti laktoositonta ja gluteiinitonta. Erityisruokavaliot huomioidaan ruokia tilatessa. Tarvittaessa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia.

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

Ruokailutilanteissa seurataan kaikkien asiakkaiden ruokailua yleisellä tasolla. Kaikkien asukkaiden painoa tarkkaillaan punnitsemalla asukkaat kerran kuukaudessa. Tai tarpeen mukaan useammin. Niille asiakkaille, joiden ravitsemuksessa on toivomisen varaa, on kirjattu DomaCaren tavoitteet ravitsemuksen ja juomisen osalta. Heidän ruokailuaan ja nesteen saantiaan tarkkaillaan erityisen tarkasti. Ravitsemustilan arviointi MNA tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Yleistä hygieniatasoa seurataan aistinvaraisesti päivittäin. Siivousliike seuraa tilannetta viikoittain ja ottaa hygieniaäytteet vuosittain. Vastaava sairaanhoitaja vastaa asiakaskohtaisten hygieniäkäytäntöjen perehdyttämisestä ja valvoo toteutusta.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yhteisissä WC-tiloissa on kertakäyttöiset käsipyyhkeet. Henkilökunta käyttää kertakäytökäsineitä hoitotilanteissa. Käsidesiannostelijoita on sekä asukashuoneissa että henkilökunnan tiloissa. Villa Ilolla on henkilöhygieniaohje. Tartuntatautien ehkäisemiseksi seuraamme voimassa olevia ohjeita ja toimimme annettujen ohjeiden mukaan. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa täsmäkoulutusta. Epidemiatilanteista ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä erilliset ohjeet.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä käy ulkopuolinen siivousyritys siivoamassa yleiset tilat kerran viikossa. Asukkaiden asunnot siivotaan kerran kuukaudessa. Ulkopuolinen siivousyritys noudattaa erillistä siivoussuunnitelmaa. Pyykkihuollosta vastaa hoitohenkilöstö.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Perehdytysmateriaalissa ja perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapidon ja pyykinhuollon osa-alueet.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Ohjaamme asiakkaitamme suunhoidossa ja autamme, mikäli itse ei ole kykenevä asiasta huolehtimaan. Mikäli työntekijämme huomaa asiakkaan olevan sairaanhoidon tarpeessa, hän arvioi tilanteen, informoi työryhmää ja ottaa tarvittaessa yhteyttä terveyskeskukseen tai Akuutti24, ja huolehtii asiakkaan siirtymisen sinne. Arkisin paikalla ovat myös klo 7-15:30 Villa Ilon omat sairaanhoitajat, jotka arvioivat tarvittaessa asiakkaan tilaa ja hoidon tarvetta. Mikäli on kysymys kiireellisestä tapauksesta, ensimmäisenä paikalle tulut ottaa yhteyttä numeroon 112. Pidämme yllä henkilökuntamme EA osaamista. Äkillisistä kuolemantapauksista on erillinen kirjallinen ohje. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on myös käytössä Geriatrisen osaamiskeskuksen lääkäripäivystys arkisin klo 16-22. Geriatrisen osaamiskeskuksen päivystävää geriatria voidaan konsultoida puhelimitse tilanteissa, jotka eivät vaadi asiakkaan akuuttia lähettämistä ensiapuun.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa säännöllisillä mittauksilla. Tarvittaessa otamme verikokeet ja/tai muut näytteet yksikössä ja toimitamme ne Heinolan sotekeskuksen laboratorioon. Vastaukset voimme tarkistaa Lifecare-potilastietojärjestelmästä ja tarvittaessa konsultoida Pihlajalinnan lääkäriä tai Heinolan sotekeskuksen lääkäriä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Vastaava sairaanhoitaja Merja Heikkinen p. 044 706 0233, merja.heikkinen(at)villailo.fi

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaavat vastaava sairaanhoitaja ja toiminnanjohtaja.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosi-
aali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Ikääntyneiden asiakasohjauksen päivystys on keskitetty Lahden toimipisteeseen. Päivys-
tys hoitaa kaikki asiakasohjausta tai sosiaaliohjausta koskevat yhteydenotot, kuten uu-
sien asiakkaiden arvioinnit ja sijoitukset, sekä muut asumispalveluihin liittyvät asiat.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yh-
teistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden
kanssa?

Toimintakäsikirjasta löytyy ohjeistukset erilaisiin turvallisuustilanteisiin. Toimintakäsi-
kirjassa on asiakasturvallisuussuunnitelma, myös pelastussuunnitelmassa on huomioitu
asiakkaan turvallisuus. Pelastussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa
useammin ja sen hyväksyy palotarkastaja. Palotarkastus suoritetaan kerran vuodessa
palo- ja pelastusviranomaisen toimesta. Turvakävelyt suoritetaan kerran kuukaudessa.
Turvakävelyistä vastaa turvallisuudesta vastaava nimetty henkilö.

Henkilöstö

**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaat-
teet**

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Villa Ilo tarjoaa palveluasumista, kotihoitoa ja yhteisöllistä asumista. Henkilöstön riit-
tävä määrä arvioidaan aina kolmen viikon välein työvuorosuunnittelussa. Henkilöstöön
kuuluu sairaanhoitajia, fysioterapeutti, lähihoitajia, hoitoapulaisia ja muita ammattiryh-
mien edustajia tarpeen mukaan.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijainen hälytetään aina, kun vuorosta puuttuu työntekijä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstömitoitus lasketaan kolmen viikon välein, työvuorolistaa tehdessä. Samalla ar-
vioidaan puutteet ja tarpeet.

**Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten,
että lähiesiemiestyöhön riittävästi aikaa?**

Tehtäväkuvausten avulla. Yhdessä luotujen periaatteiden ja käytäntöjen avulla. Työtä suunnitellaan yksin ja tiimissä. Päätöksiä tehdään työyhteisönä. Vastuuta jaetaan päivittäisistä hoivaan liittyvistä asioista. Tuetaan ja kannustetaan taitoja omantunnon johtamiseen, esimiehet eivät ole hoitotyössä koko työaikaan vaan organisoivat tehtäviä ja tekevät esimiestyötä.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Villa Ilon avustavan henkilökunnan määrä on 0.1.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Kartoitetaan tarve. Käydään asia läpi johtoryhmässä. Otetaan mahdollisuuksien mukaan henkilöstöä mukaan työhaastatteluihin. Vakituiset työsuhteet hyväksytetään toimitusjohtajalla.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Pyrimme selvittämään luotettavuuden mm. haastatteluilla ja pyytämällä suosituksia aiemmista työpaikoista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Työntekijöille ja opiskelijoille varataan aluksi muutama perehdytysvuoro, jolloin hän kulkee toisen työntekijän mukana ja hänellä ei ole vastuutehtäviä. Työntekijä saa samalla myös esihenkilön ja perehdytysvastaavan alkuperehdytyksen. Jokaiselle annetaan perehdytyskartta, johon kirjataan perehdytyksen eteneminen. Opiskelijan nimetty ohjaaja vastaa opiskelijoiden alkuperehdytyksestä ja varmistaa osaamisen.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Vuosittain käydään henkilökunnan kanssa kehityskeskustelut, joissa koulutustarpeet arvioidaan yksilöllisesti. Työntekijöillä on mahdollisuus suorittaa oppisopimuksella erilaisia ammattitutkintoja tai niiden osa-alueita kiinnostuksen mukaan. Jokaisella työntekijällä keskimäärin kolme koulutusta vuosittain. Henkilöstön koulutuksia hyödynnetään koko työyhteisössä. Henkilöstön käytettävissä on myös konsernin sisäinen HoviAkademia, josta löytyy runsaasti erilaisia koulutuksia.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Villa Ilossa on sähköinen toimintakäsikirja Hovitori, joka perehdytetään jokaiselle työntekijälle. Hovitorilta löytyvät ohjeet.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella asiakkaalla on oma huone, johon kuuluu oma saniteettitila. Asiakas saa itse valita vapaana olevista huoneista mieleisensä. Asiakas saa itse kalustaa huoneensa. Asiakas saa vapaasti käyttää kaikkia yhteisiä tiloja. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei koskaan käytetä muuhun tarkoitukseen. Asiakkaan omaisilla on mahdollisuus tarvittaessa yöpyä asiakkaan luona.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on käytössään turvapuhelinpalvelu. Laitteet tulevat hyvinvointialueen toimesta ja Villa Ilon hoitaja vastaa hälytyksiin. Villa Ilossa on myös käytössä Hoitajakutsujärjestelmä. Hoitajakutsussa asiakkaan oveen kiinnitetään hälytin, joka yöaikaan tekee hälytyksen asiakkaan avatessa oven. Näin yöpartio saa tiedon, että asukas on hereillä ja mahdollisesti poistumassa asunnostaan. Tämä ratkaisu toimii hyvin muistisairailla, jotka eivät kykene käyttämään turvaranneketta.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Laitteet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Tarkistuksista vastaa nimetty henkilö. Hälytykset tulevat kolmeen hoitajapuhelimeen ja niihin vastataan viipymättä. Hoitaja, joka on vapaana vastaa kutsuun.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Jani Pesonen, p. 044 901 6321

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Terveydenhuollon laitteista vastaa vastaava sairaanhoitaja. Apuvälineistä vastaa fysioterapeutti.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Vaaratilanneilmoituksista vastaa vastaava sairaanhoitaja. Yksikkö tuottaa palveluasumista, kotihoitoa ja yhteisöllistä asumista, laitteita on vähän.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Merja Heikkinen, merja.heikkinen(at)villailo.fi, p. 044 706 0233

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Jokainen asiakastyötä tekevä työntekijä perehdytetään kirjaamiseen, samalla kun hänelle annetaan tunnukset kirjaamiseen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaukset tehdään mobiilisovelluksella ja kirjaamista seurataan.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Henkilötietoja saa käsitellä vasta perehdytyksen jälkeen. Yksiköstä ei anneta ulos eikä pidetä esillä mitään missä on henkilötietoja. Ohjeiden noudattamista seurataan.

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

Jokainen työntekijä saa yksilöllisen perehdytyksen ja koulutusta tarpeen mukaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ilkka Ruippo. ilkka.ruippo(at)hovikoti.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kirjaamiseen liittyvät kehittämistarpeet; kirjaukset tehdään asiakaskäyntien yhteydessä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Heinolassa 11.7.2023



Allekirjoitus

Mira Nurminen
