

VILLA ILO / ICCO-CARE OY

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4. ILMOITUSVELVOLLISUUS	7
5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	10
6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6.1. Palvelutarpeen arviointi.....	11
6.2. Hoito- ja palvelussuunnitelma	12
6.3. Asiakkaan kohtelu	13
6.4. Asiakkaan osallisuus.....	14
6.5. Asiakkaan oikeusturva	15
7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
8. ASIAKASTURVALLISUUS	21
9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	25
11. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	25

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:

ICCO-Care Oy / Villa Ilo

Y-tunnus 2281582-5

Osoite:

Pikijärventie 1 a A 110

18120 Heinola

Palvelumuoto: Kotihoito ja senioriasuminen

Asiakasryhmä: Ikääntyneet ja erityistä tukea tarvitsevat

Asiakaspaikkamäärä: 38

Yhteystiedot:

Toiminnanjohtaja: Pirre Lehtonen

Puhelin: 044 765 8072

Sähköposti: pirre.lehtonen@villailo.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätös: 12.11.2019

Ostopalvelujen tuottajat:

- Lääkäripalvelut Pihlajalinna Oy
- Ateriapalvelut Feelia
- Siivouspalvelut: Pleakim-Siivous
- Kiinteistöpalvelut: Linnapalvelut
- Asiakastietojärjestelmä: DomaCare

Villa Ilo varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden tarkkailemalla päivittäin aterioiden ja siivouksen laatua ohjeistuksen mukaisesti. Vähintään kerran vuodessa käydään palautekeskustelu yhteistyökumppanien kanssa.

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toteutamme laadukasta, turvallista, yksilöllistä ja ihmisläheistä kotihoitoa ja yhteisöllistä asumista sekä kuntouttavaa päivätoimintaa. Luomme turvaa ja hoivaa, jonka avulla ihmiset selviytyvät kotonaan niin, että raskaamman hoivan siirtyy tai sen tarve poistuu kokonaan.

Tuemme asiakkaidemme unelmien toteutumista turvallisessa yhteisössä.

Kotihoito- ja hoivapalveluidemme osa-alueisiin kuuluvat asiakkaiden sosiaalisista tarpeista huolehtiminen ja sairaanhoidolliset tehtävät. Autamme asiakastamme lääke- ja kodinhoidossa, asumisen tukipalveluissa, ulkoiluissa sekä asioiden hoidossa.

Kuntouttavan päivätoiminnan tavoitteena on edistää, ylläpitää ja tukea asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Tavoitteena on ehkäistä toimintakyvyn laskua, tukea kotona asumista ja mahdollistaa mielekäs, turvallinen ja yhteisöllinen arki. Yksilölliset tavoitteet määritellään kuntoutussuunnitelmassa, jota päivitetään vähintään puolivuositain.

Kauttamme saa myös ruoka- ja pyykkihuollon palvelut.

Kaupassakäynnit ja muut asioinnit teemme asiakkaan tarpeiden mukaan. Palvelukokonaisuus määräytyy asiakkaan tarpeiden mukaan.

Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti. HoviKotien HoviAkateemiasta löytyy monipuolisesti erilaisia koulutuksia, lisäksi on mahdollisuus suorittaa erilaisia täydennyskoulutuksia esimerkiksi oppisopimuksella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hyvä palvelu, yksilöllisyys, avoimuus ja jatkuva kehitys.

Villa Ilo tarjoaa toimivan, 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 osallistuvat 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

Toiminnasta vastaava johto ja esihenkilöt huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Työnantaja selvittää ja arvioi ennakoivasti työn vaaroja yhdessä työntekijöiden kanssa.

Läheltä piti- ja vaaratilanteet sekä tapaturmat dokumentoidaan välittömästi kirjallisesti poikkeamajärjestelmään. Poikkeamalomakkeessa kuvataan poikkeaman laatu (esim. uhka- tai vaaratilanne, lääkepoikkeama). Vakavista tapaturmista tiedotetaan välittömästi myös ylempää johtoa. Poikkeamat käsitellään viikoittain henkilöstöpalaverissa. Henkilöstön kanssa yhdessä pohditaan, miten poikkeama voidaan ennaltaehkäistä jatkossa. Johto tekee koosteen poikkeamista ja toimenpiteistä kuukausittain, jotka toiminnanjohtaja raportoi ylemmälle johdolle.

Villa Ilossa hyvä riskienhallinta on tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä toimintaa. Riskienhallinta on sekä suunnittelua että käytännön tekoja, jossa kokemuksen ja “terveen järjen” ohella käytetään hyväksi havaittuja menettelytapoja.

Riskienhallinnan lähtökohta on, että toimintaan liittyvät vaaratilanteet ja onnettomuusmahdollisuudet tunnistetaan. Riskien kartoituksessa kannatta huomioida myös positiiviset riskit eli mahdollisuudet ylittää tavoitteet.

Riskienhallinta muodostuu vaarojen tunnistamisen lisäksi riskien todennäköisyyden ja niiden merkityksen arvioimisesta sekä riskiä pienentävien toimenpiteiden tunnistamisesta, parannustoimenpiteiden valinnasta, niiden toteuttamisesta ja vaikuttavuuden seurannasta.

Riskienhallintaan kuuluvat myös suunnitelmat siitä, miten toimitaan vahingon sattuessa, miten vahingoista toivutaan ja miten omista ja muiden kokemuksista otetaan opiksi.

Asiakkaan ja omaisen havaitsemat epäkohdat

Mikäli asiakas tai omainen havaitsevat epäkohdan tai laatupoikkeaman, sen ilmoitus- ja käsittelyprosessi etenee seuraavasti:

1. Asiakas tai omainen havaitsee epäkohdan ja kertoo sen työntekijälle
2. Työntekijä ilmoittaa viipymättä epäkohdasta johdolle joko DomaCare-viestillä, sähköpostilla, kirjallisesti Riskipussijärjestelmään tai suullisesti. Asia kirjataan ilmoitukseksi tai poikkeamaksi (riippuen asiasta) Riskipulssi-järjestelmään.

3. Johto ilmoittaa epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle mikäli sen edellytykset täyttyvät.
4. Johto käynnistää toimet asian tutkimiseksi ja toimet uhan poistamiseksi.
5. Poikkeama käsitellään henkilöstöpalaverissa. Vakavat poikkeamat käsitellään myös johtoryhmässä ja hallituksessa. Asiasta tiedotetaan omaista/asiakasta.
6. Jos poikkeaman ratkaisu vaatii uusia toimintaohjeita yms. ne käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa, josta tehdään muistio. Ohjeet löytyvät lisäksi HoviTori-toimintakäsikirjasta.
7. Jos asia ei ole korjattavissa omilla toimillamme, johto on yhteydessä toimivaltaiseen tahoon ja siirtää vastuun korjaavista toimenpiteistä sinne.
8. Ilmoituksen tehnyttä työntekijää ja työryhmää tiedotetaan asian etenemisestä (DomaCaren viestien kautta, palaverimuistiot ja kirjalliset dokumentit).
9. Asiakasta tai omaista tiedotetaan asian etenemisestä.
10. Ratkaisun vaikuttavuutta seurataan jatkossa.

Riskien ja epäkohtien käsittely

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaus, käsittely ja raportointi tapahtuu seuraavasti:

1. Jos haittatapahtuma aiheuttaa asiakkaalle välitöntä uhkaa/vaaraa, tilanne ratkaistaan ensin ja haitta/uhka poistetaan (esim. myrkytyskeskukseen soitto/päivystyksen konsultointi).
2. Haittatapahtumasta tai uhasta kirjataan poikkeama (mitä tapahtui, mitä tehtiin ja miksi).
3. Poikkeama toimitetaan tiedoksi johdolle tai vastaavalle sairaanhoitajalle (hoidolliset asiat, kuten lääkkeisiin liittyvät poikkeamat ja kaatumiset kuuluvat vastaavalle sairaanhoitajalle).
4. Asia tutkitaan ja haittatapahtumaan johtaneita syyt selvitetään.
5. Haittatapahtumasta ilmoitetaan asiaa koskevalle henkilölle, mitä on tapahtunut ja miten se on hoidettu (lääkevirheen vuoron vastaava tai vastaava sairaanhoitaja ilmoittaa asiakkaalle ja tarvittaessa omaiselle).

Esimerkkejä poikkeamista:

- Lääkepoikkeama
- Sanallinen kaltoinkohtelu
- Kaatumiset
- Henkilöstöön kohdistunut väkivallan uhka
- Laitteista tai koneista aiheutuneet vahingot
- Asiakkaan puutteelliset terveyst- ja potilastiedot
- Suullinen tai fyysinen kaltoinkohtelu tai sen epäily
- Henkilöstöön kohdistunut väkivalta
- Fyysinen loukkaantuminen yksikössä
- Asukkaan katoaminen

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu- ja turvallisuuspoikkeamien juurisyitä selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

1. Poikkeamien juurisyitä selvitetään.
2. Poikkeama käsitellään henkilöstöpalaverissa.
3. Korjaavat toimenpiteet kirjataan Riskipulssi-poikkeamajärjestelmään.
4. Jos korjaavat toimenpiteet vaativat uusia toimintaohjeita tai muita muutoksia, ne tehdään ja muutokset/uudet toimintaohjeet käydään läpi henkilöstöpalaverissa sekä liitetään HoviTori-toimintakäsikirjaan.
5. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan yhteistyötahoja
6. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista, jotka löytyvät HoviTorilta:

- Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma

- Siivoussuunnitelma
- Turvallisuskävelyohje
- Varautumissuunnitelma

4. ILMOITUSVELVOLLISUUS

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023. 4 luku - Omavalvonta

29 §

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitettun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

30 §

Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavolontasuunnitelmaan.

Kuka tahansa voi antaa korjaavan palautteen kirjallisena joko sähköpostilla tai sähköisen palautekaavakkeen kautta anonymisti. Anonyymi kaavake löytyy Villa Ilon nettisivujen alaosasta. Palaute käsitellään viipymättä.

Henkilöstö voi antaa palautteen palautejärjestelmien kautta, suullisesti tai kirjallisesti toiminnanjohtajalle, ja hän puuttuu epäkohtaan tai vie sen eteenpäin tarvittaessa ylemmälle johdolle.

Asiakkaiden tai omaisten esille nostamat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit

Palautteen voi antaa suullisesti joko kasvokkain tai puhelimitse, sähköpostilla, tekstiviestillä, sähköisen asiakaspalautekaavakkeen kautta mm. kotisivulla. Suullisen palautteen työntekijä kirjaa ylös ja toimittaa työryhmälle ja esihenkilölle.

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

Palautteet käsitellään työyhteisön yhteisissä kokouksissa sekä johtoryhmässä, niiden pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet.

Palautteet raportoidaan yrityksen hallitukselle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja dokumentoiminen

Poikkeamat/haittatapahtumat kirjataan Riskipulssi-järjestelmään a/tai asiakaskirjausjärjestelmään, jotka käsitellään tapauksesta riippuen joko välittömästi tai viimeistään viikon kuluessa henkilöstöpalaverissa.

Lääkepoikkeamille ja muille haittatapahtumille on kullekin oma ilmoituslomake. Poikkeamista/haittatapahtumista tehdään yhteenvedot asukasryhmittäin.

Yhteenvedon tekemisestä kuukausittain vastaa vastaava sairaanhoitaja yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. 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.

Kaikki poikkeamat käsitellään lisäksi kuukausittain Villa Ilon johtoryhmässä ja HoviKodin hallituksen kokouksissa.

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.

5. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaevalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omaevalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

Omaevalvonnan suunnittelusta vastaa:

Toiminnanjohtaja Pirre Lehkonen p. 044 765 8072, pirre.lehkonen@villailo.fi

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaevalvontasuunnitelma on kaikkien työntekijöidemme luettavissa ja työntekijöitä edellytetään allekirjoituksellaan vahvistamaan lukeneensa suunnitelman.

Jokainen työntekijä voi kommentoida ja osallistua omaevalvontasuunnitelman päivittämiseen ja kehittämiseen. Kun suunnitelma on päivitetty, se läpikäydään henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa. Myös uusien työntekijöiden perehdytykseen liittyy omaevalvontasuunnitelman läpikäyminen.

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä ilmoitustauluilla sekä yrityksen nettisivujen alaosassa osoitteessa www.villailo.fi siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6.1. Palvelutarpeen arviointi

Kotihoidon asiakkaat

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. 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, turvattu muus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kivut.

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

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.

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.

Kuntouttava päivätoiminta

Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaat ohjautuvat palveluun Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Hyvinvointialue vastaa asiakkaan kokonaistilanteen arvioinnista ja tekee päätöksen palvelun myöntämisestä sekä määrittää palvelun laajuuden ja tavoitteet.

Villa Ilo toteuttaa päivätoiminnan hyvinvointialueen päätöksen ja asiakkaalle laaditun palvelu- ja/tai kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Palvelun alkaessa yksikössä käydään asiakkaan kanssa läpi asetetut tavoitteet ja tarkennetaan niitä tarvittaessa yhteistyössä asiakkaan ja hyvinvointialueen edustajan kanssa.

Päivätoiminnan aikana asiakkaan toimintakykyä ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti, ja olennaisista muutoksista tiedotetaan hyvinvointialueelle.

Itsemaksavat asiakkaat

Villa Ilon asiakkaaksi voi tulla myös itsemaksavana asiakkaana. Asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, jossa määritellään halutut palvelut.

6.2. Hoito- ja palvelussuunnitelma

Kotihoidon asiakkaat

Asiakkaan hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan toiveesta mukana voi myös olla 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 elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään vähintään puolivuositain. Suunnitelman toteutumista seurataan päivittäisten kirjausten kautta.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa luotaessa kerrotaan yksikön tarjoamista vaihtoehtoista ja asiakas kertoo oman näkemyksensä asiasta.

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

Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaat

Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaalle on laadittu hyvinvointialueen toimesta hoito- ja palvelusuunnitelma tai muu palvelua ohjaava asiakirja, jossa määritellään palvelun tavoitteet, laajuus ja sisältö. Päivätoiminta toteutetaan tämän suunnitelman mukaisesti.

Palvelun alkaessa Villa Ilossa asiakkaan kanssa käydään läpi päivätoiminnan tavoitteet ja sovitaan käytännön toteutuksesta. Tarvittaessa tavoitteita tarkennetaan yhteistyössä asiakkaan ja hyvinvointialueen edustajan kanssa.

Päivätoiminta perustuu kuntouttavaan ja toimintakykyä edistävään työotteeseen. Toiminnan tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi:

- fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen tai parantamiseen
- sosiaalisen osallisuuden vahvistamiseen
- kognitiivisten taitojen tukemiseen
- arjen hallinnan ja omatoimisuuden ylläpitämiseen

Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisen havainnoinnin ja kirjaamisen avulla. Olennaisista muutoksista asiakkaan toimintakyvyssä tai palvelutarpeessa tiedotetaan hyvinvointialueelle. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksestä vastaa hyvinvointialue, mutta Villa Ilo osallistuu tarvittaessa arviointiin.

6.3. Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Villa Ilossa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Tunnuslauseemme, Sinulle Omaa Elämää, mukaisesti 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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus ohjaa kaikkea toimintaa.

Periaatteet:

- osallistuminen on vapaaehtoista ja asiakkaalla on oikeus kieltäytyä
- asiakkaan toiveet ja vireystila huomioidaan päivittäin
- hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa
- asiakasta tuetaan tekemään omia valintoja ja päätöksiä

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja se vaikuttaa palvelun sisältöön.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta

Asiakas asuu omassa kodissaan ja palveluntuottajan työntekijät käyvät kodissa vain ”kylässä”. Jokaisen asiakkaan kodissa toimitaan kyseisen asiakkaan ehdoilla.

Villa Ilo 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.

Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta

Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, keskustellaan asianomaisten henkilöiden (sekä työntekijän että asiakkaan itsensä kanssa).

Asia käsitellään palvelupoikkeamana, jonka toistuminen pyritään estämään ohjeistuksella. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta käytöksestään eikä epäasiallista käytöstä sallita. Tapauksen toistuessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin, mikäli keskustelu ja ohjeistus ei tuota toivottua tulosta.

Tarvittaessa asiasta keskustellaan myös muiden asianomaisten henkilöiden, kuten omaisten kanssa.

6.4. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen sekä palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Kuntouttavan päivätoiminnan rakenne ja sisältö

Päivätoiminnan kokonaisuus on suunnitelmallinen ja jäsennelty. Päivä rakentuu seuraavista osioista:

- Ilohetki - päivän avaus, kuulumiskierros ja orientaatio
- Voimatunti - lihasvoimaa, tasapainoa, liikkuvuutta ja kognition eri osa-alueita tukevat harjoitteet
- Taitotunti - aistiharjoitteet, kädentaidot, luovat menetelmät, yksilöllinen aktiivointi
- Lounas ja lepo - rauhallinen ruokailu ja lyhyt palautumisaika
- Pihallo - ulkoilu, luontoympäristön hyödyntäminen, aistipolut ja toiminnalliset reitit
- Päätöshetki - rentoutus, päivän yhteenveto ja positiivinen päätös

Päivän kokonaiskesto: klo 10:00-15:00.

6.5. 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 on toiminnanjohtaja Pirre Lehtonen, pirre.lehtonen@vil-lailo.fi ja tarvittaessa Päijät-Hämeen Hyvinvointialueen kirjaamo.

Kirjaamon aukioloajat ja yhteystiedot:

maanantai-perjantai 9.00-15.00

Keskussairaalan katu 7, 15850 Lahti

Kirjaamo sijaitsee toimistorakennuksen, K1 kerroksessa.

Puhelin: 03 8192323

Raha-asioiden hoito

Asiakas säilyttää käyttövarojensa omassa asunnossaan.

Asiakkailla voi olla tili paikallisessa K-kaupassa, josta tilataan hygieniatarvikkeet yms.

Edunvalvonta

Villa Ilon henkilöstön havaitessa asiakkaalla edunvalvonnan tuen ja avun tarpeen, keskustellaan ensisijaisesti asiakkaan kanssa asiasta. Henkilöstö auttaa hakemuksen teossa.

Lisäksi henkilöstö voi tarvittaessa tehdä Digi- ja väestövirastoon ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Päijät-Hämeen Hyvinvointialue järjestää sosiaali- potilasvastaavien toiminnasta. Vastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Päijät-Hämeen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Puhelin: 03 819 2504

Puhelinpalveluajat ovat:

- Maanantai ja tiistai 09-12
- Keskiviikko 09-15
- Torstai 09-12

Kuluttajaneuvonnan palvelut

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

Yhteystiedot:

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

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset

Asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä kirjallisen muistutuksen, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun.

Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut, reklamaatiot ja muistutukset ohjautuvat Villa Ilon toiminnanjohtajalle.

Palautteet käsitellään henkilökunnan palaverissa, johtoryhmän palaverissa ja hallituksen kokouksissa.

Palautteisiin ja muistutuksiin suhtaudutaan vakavasti, niistä keskustellaan avoimesti ja niistä otetaan oppia, jotta toiminnassa tapahtuu jatkuvaa parantamista.

Palautteisiin vastataan viipymättä, mutta kuitenkin viimeistään kahden viikon sisään.

7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Villa Ilossa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan.

Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan osallistumaan aktiivisesti ja omatoimisesti toiminnan suunnitteluun ja toimintojen toteutukseen. Asukkaita tuetaan myös omiin, yksilöllisiin harrastuksiin kodin ulkopuolella.

Ravitsemus ja ruokahuolto

Ruuan toimittaa Feelia yksikön jakelukeittiöön. Jakelukeittiössä huolehditaan ruuat jakelukuntoon. Lounas ja päivällinen lämmitetään yksiköissä. Ruuan tarjoilulämpötilaa seurataan mittaamalla. Aamu- ja iltapalat valmistetaan itse.

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

Asiakkaiden riittävä ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen tason seuranta

Ruokailutilanteissa seurataan asiakkaiden ruokailua yleisellä tasolla. Asukkaiden painoa tarkkaillaan punnitsemalla kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan useammin.

Asiakkaille, joiden ravitsemuksessa on puutteita, 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

Yleistä hygienia-atasoa seurataan aistinvaraisesti päivittäin. Siivousliike seuraa tilannetta viikoittain ja ottaa hygieniä-äytteet vuosittain. Vastaava sairaanhoitaja vastaa asiakas-kohtaisten hygieniäkäytäntöjen perehdyttämisestä ja valvoo toteutusta.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Yhteisissä WC-tiloissa on kertakäyttöiset käsipyyhkeet. Henkilökunta käyttää kertakäytökäsineitä hoitotilanteissa. Käsidesiainnostelijoita on sekä asukashuoneissa että henkilökunnan tiloissa. Villa Ilolla on henkilöhygieniaohe.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi seuraamme voimassa olevia ohjeita ja toimimme annettujen ohjeiden mukaan. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa täsmäkoulutusta.

Epidemiatilanteista ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä erilliset ohjeet.

Siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä käy ulkopuolinen siivousyritys siivoamassa yleiset tilat kerran viikossa.

Asukkaiden asuntojen siivouksen asukkaat järjestävät itse. Kotihoidon henkilöstö auttaa tarvittaessa siivouspalvelun järjestämisessä.

Ulkopuolinen siivousyritys noudattaa erillistä siivoussuunnitelmaa. Pyykkihuollosta vastaa hoitohenkilöstö.

Henkilökunnan perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapidon ja pyykkihuollon osa-alueet.

Terveyden- ja sairaanhoito

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. Arkisin paikalla ovat myös klo 7:30-15:30 Villa Ilon omat sairaanhoitajat, jotka arvioivat tarvittaessa asiakkaan tilaa ja hoidon tarvetta. Mikäli on kysymys kiireellisestä tapauksesta, ensimmäisenä paikalle tullut ottaa yhteyttä hätänumeroon 112.

Pidämme yllä henkilökuntamme EA osaamista. Äkillisistä kuolemantapauksista on erillinen kirjallinen ohje, ohje löytyy 1.krs toimistossa sijaitsevasta kansioista. 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.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

- Vastaava sairaanhoitaja Tarja Shour
- puhelin: 044 7964590
- Sähköposti: tarja.shour@villailo.fi

Lääkehoito

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

Lääkehoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Tarja Shour, puhelin: 044 7964590

Monialainen yhteistyö

Ikääntyneiden asiakasohjauksen päivystys on keskitetty Lahden toimipisteeseen. Päivystys hoitaa kaikki asiakasohjausta tai sosiaaliohjausta koskevat yhteydenotot, kuten uusien asiakkaiden arvioinnit ja sijoitukset, sekä muut asumispalveluihin liittyvät asiat.

Omaiset pidetään ajan tasalla asiakkaan voinnista, tavoitteista ja kuntoutumisen etenemisestä.

Yhteistyö on avointa, säännöllistä ja asiakkaan etua tukevaa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Toimintakäsikirjastamme löytyy ohjeistukset erilaisiin turvallisuustilanteisiin. Toimintakäsikirjassa on asiakasturvallisuussuunnitelma.

Lisäksi 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 ja rakenne

Villa Ilo tarjoaa kotihoitoa ja ikäihmisten asumista. Henkilöstön riittävä määrä arvioidaan aina kolmen viikon välein työvuorosuunnittelussa.

Henkilöstöön kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoitoapulaisia ja muita ammattiryhmien edustajia tarpeen mukaan.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstömitoitus lasketaan kolmen viikon välein, työvuorolistaa tehdessä. Samalla arvioidaan tarpeet.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijainen hankitaan aina, kun vuorosta puuttuu työntekijä.

Vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi

Vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi tehdään siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa. Tämä tapahtuu mm. tehtäväkuvausten ja yhdessä luotujen periaatteiden ja käytäntöjen avulla. Työtä suunnitellaan yksin ja tiimissä. Päätöksiä tehdään työyhteisönä. Vastuuta jaetaan päivittäisistä hoivaan liittyvistä asioista.

Työntekijöitä tuetaan ja kannustetaan taitoja omantunnon johtamiseen, esihenkilö ei ole hoitotyössä koko työaikaan vaan organisoii tehtäviä ja tekee esihenkilötyötä.

Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä

Villa Ilon avustavan henkilökunnan määrä on 0,1 henkilöä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikön henkilökunnan rekrytointi lähtee liikkeelle siitä, että kartoitetaan tarve. Käydään asia läpi johtoryhmässä. Otetaan mahdollisuuksien mukaan henkilöstöä mukaan työhaastatteluihin. Vakituiset työsuhteet hyväksytetään toimitusjohtajalla.

Pyrimme selvittämään rekrytoitavien luotettavuuden mm. haastatteluilla ja pyytämällä suosituksia aiemmista työpaikoista. Lisäksi 1.1.2025 uuden lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta mukaisesti, palveluntuottajalla on oikeus ja velvollisuus tarkistaa työntekijöiltä rikosrekisteriote.

28 §

Palveluntuottajan velvollisuus ja henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivan henkilön oikeus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa

Palveluntuottajan tulee pyytää ja vammaispalvelulain 11 §:ssä tarkoitetulla henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä on oikeus pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 3 §:n 2 kohdassa tarkoitettujen iäkkäiden henkilöiden tai vammaispalvelulain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

Henkilöstön perehdyttäminen

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.

Käytössämme on perehdytykseen myös HoviKodin HoviAkademia-koulutusympäristö kursseineen.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

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

Henkilökunnalla on mahdollisuus ja velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista joko yleisiä palautejärjestelmiä hyödyntäen tai whistleblower-järjestelmää, jonka kautta palautteen voi antaa anonyymisti. Se löytyy Villa Ilon nettisivujen alaosasta.

Tarkemmin siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa, katso luku 3: Riskienhallinta.

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

Työterveyshuolto

Pihlajalinna, työterveyshuolto

Palvelunumero 010 312 010, joka päivä vuorokauden ympäri.

- [Verkkoajanvaraus](#). Voit varata useimmat työterveyteen liittyvät käynnit (esim. työterveyshoitaja, laboratorio ja rokotukset) suoraan verkkoajanvarauksesta. Kun tunnistaudut verkkoajanvarauksessa, näet varattavissa olevat palvelut ja ajat.
- [Pihlajalinna Terveyssovellus](#). Terveyssovellus on väyläsi kaikkiin Pihlajalinnan palveluihin. Työnantajasi puolesta käytössäsi ovat myös työterveysasiakkaana video- ja chat-vastaanotot, Mielen Huoli -palvelu ja reseptin uusinta.
- Soitto puhelinpalveluun. Pihlajalinnan valtakunnallinen asiakaspalvelun numero on [010 312 010](#).

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

Kotihoidon asiakkaat voivat halutessaan hankkia Päijät-Hämeen hyvinvointialueen turva-puhelinpalvelun. Laitteet tulevat hyvinvointialueen toimesta ja Villa Ilon hoitaja vastaa hälytyksiin yhteisöllisen asumisen asiakkaille. Kotihoidon asiakkaiden hälytyksiin vastaa hyvinvointialue.

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 vastaa: Jani Pesonen, p. 044 901 6321

Villa Ilossa on käytössä myös Gillie-keinoälyalusta, joka lukee asiakaskirjauksia ja tekee sen pohjalta ennakoivia hälytyksiä asiakkaan toimintakyvyn muutoksiin liittyen. Hälytyksiä seuraa vastaava sairaanhoitaja ja toiminnanjohtaja.

Terveystuon huollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden apuvälineiden ja terveystuon huollon laitteiden huollosta huolehditaan asianmukaisesti.

Mahdollisista vaaratilanneilmoituksista vastaa vastaava sairaanhoitaja. Koska yksikkö tuottaa palveluasumista, kotihoitoa ja kuntouttavaa päivätoimintaa, laitteita on vähän.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa:

Vastaava sairaanhoitaja Tarja Shour, tarja.shour@villailo.fi, puhelin: 044 7964590

9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

Kirjaukset tehdään mobiilisovelluksella ja kirjaamista seurataan.

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

Jokainen työntekijä saa yksilöllisen perehdytyksen ja käy erillisen HoviAkademia-kurssin tietosuojasta ja tietoturvasta.

Tietosuojavastaava: Ilkka Ruippo, ilkka.ruippo@hovikoti.fi

10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Ajantasaiset kehittämistarpeet ja niiden yhteenveto löytyy Villa Ilon nettisivujen alaosasta, kohdasta omavalvonnan seurantaraportti.

11. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman on hyväksynyt toimintayksikön vastaava johtaja.

Heinolassa, 4.3.2026



Pirre Lehtonen