

Päiväkumpu

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Villa Vuoranta

Kotihoito ja kotisairaanhoito



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu Valviran ohjeiden mukaan Valviran lomakepohjaa hyödyntäen.

Päivi Isokoski-Salonen

yksikönjohtaja

Villa
VUORANTA

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
2.1 Toiminta-ajatus	4
2.2 Päiväkummun elämän ilon toimintafilosofia	4
2.2.2. Arvomme; Ihmisarvo, elämän merkityksellisyys, tieto	7
2.2.3. Toimintaperiaatteet	8
3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN.....	11
3.1. Toimenpiteet ja menettelytavat, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista	12
3.2. Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen	15
4 HENKILÖSTÖ	16
4.1. Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö....	16
4.2. Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista.....	16
4.3. Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä.	17
4.4. Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta.....	17
5 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET	19
5.1. Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.....	19
7 ASUKASTURVALLISUUS	21
7.1. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	22
7. 2. Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	23
7.3. Asiakkaan informointi sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista	24
7 LÄÄKEHOITO	25
8 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	26
8.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	27
8.2. Riskienhallinnan työnjako	28

8.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen	29
9 POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY	30
10 POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY.....	31
10.1. Asiakkaan osallisuus	31
10.2. Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ...	31
10.3. Asiakkaan oikeusturva	31
10.4. Potilasasiamies	33
11 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI.....	34

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi	Hoitokoti Päiväkumpu Oy
Y-tunnus	2154142-0
Toimipaikan nimi	Villa Vuorannan kotipalvelut
Toimipaikan osoite	Vilsandinkuja 4, 00980 Helsinki
Kunta	Helsinki
Sote-alue	Helsinki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Villa Vuorannan kotihoito ja kotisairaanhoido

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

Nimi	Päivi Isokoski-Salonen
Puhelin	050 381 5733
Postiosoite	Vilsandinkuja 4, 00980 Helsinki
Sähköposti	paivi.isokoski-salonen@paivakumpuhoiva.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito- ja kotisairaanhoido Villa Vuorannassa 12 palveluasuntoon. Osassa Villa Vuorannan palveluasunnoista saattaa asua kaksikin henkilöä. Lisäksi kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa saatetaan tuottaa lähitaloihin. Asiakkaita maksimissaan kotisairaanhoidon piirissä 50.

Toimintalupatiedot

Tämä omavalvontasuunnitelma on päivitetty 17.1.2025 ja se pohjautuu 2023 laadittuun omavalvontasuunnitelmaan, joka tehtiin uuden yksikön Villa Vuorannan luvan hakemista varten. Hoitokoti Päiväkumpu Oy:lle on myönnetty vanhalle y-tunnukselle ensimmäinen toimilupa 27.4.2001 ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, jonka jälkeen se on ollut voimassa. Lisäksi Päiväkumpu -yhtiöillä on kotihoidon ja kotisairaanhoidon toimilupa.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat

Lääkkeet ja annosjakelu: Yliopiston Apteekki
Lääkäripalvelut: Eiran sairaala
Fysioterapia: Amia Muistiklinikka

Vastuuvakuutuksen voimassaolo

Vastuuvakuutus on voimassa toistaiseksi /OP Pohjola

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

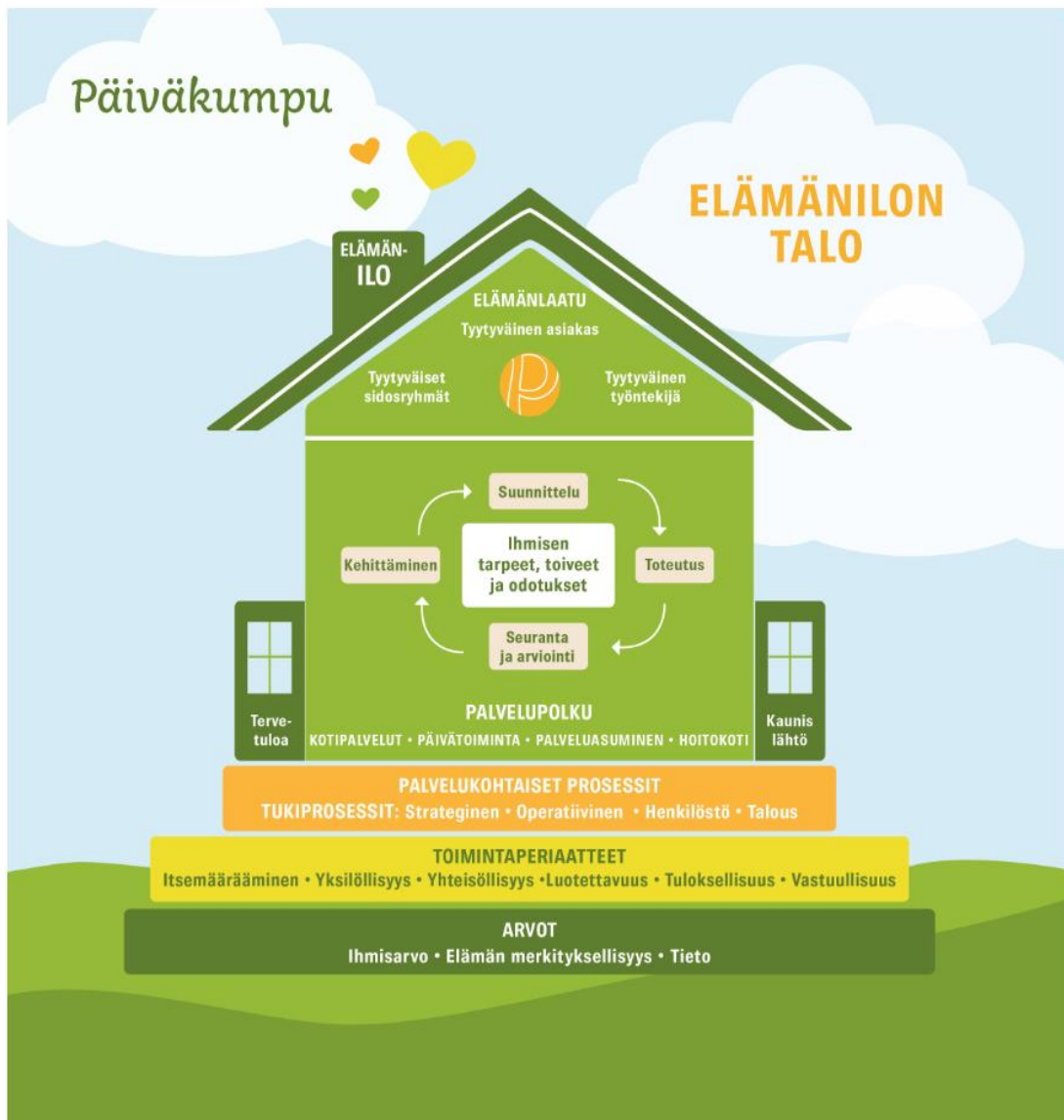
Päiväkumpu on vuonna 2001 perustettu perheyhtiö, jonka palveluksessa työskentelee pari sataa hoivan ja kodin-hoidon ammattilaista. Koko Päiväkumpu-yhteisöä yhdistää voimakas usko siihen, että elämän arkisten tarpeiden tyydyttäminen perinteisen hoivan ja palvelun muodossa ei riitä. Jotta elämä olisi täysipainoista ja merkityksellistä, siinä on oltava iloa. Päiväkummussa kaikki voivat kokea iloa elämäntilanteestaan riippumatta. Elämänilon tuotta-minen on ollut Päiväkummun toimintafilosofia perustamisesta lähtien. Päiväkummussa tarjoamme asiakkaillemme elämäniloa ja mukavuutta lisääviä yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan suunniteltuja hoivapalveluja koulu-tettujen ammattilaisten voimin. Päiväkummun Villa Vuorannan kotipalveluissa noudatetaan kaikessa toiminnassa Päiväkummun yleisiä elämänilon tuottamisen periaatteita.

Villa Vuorannan kotipalvelut tarjoavat asiakkailleen kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa. Asiakkaamme asuvat Villa Vuo-rannan kiinteistön palveluasunnoissa tai sen naapuritaloissa.

Villa Vuoranta tarjoaa seniori-ikäisille asukkaille korkeatasoisen ja viihtyisän kodin, jossa otamme huomioon meren ja luonnon läheisyyden eri vuoden ajat huomioiden ja toimimme edelläkävijänä ikääntyneiden palveluasumisen tarjoajana. Hyödynnämme toiminnassamme ja sen kehittämisessä tutkittua tietoa, jolloin toimintaamme ohjaavat ajantasaiset ja näyttöön perustuvat menetelmät ja hoitosuosituksot. Villa Vuorannassa otamme huomioon ihmisen suhteet toisiin ihmisiin, kuten puolisoon, perheeseen, ystäviin tai yhteisöön. Toiminta-ajatuksena on että ”jos yksi perheenjäsen asuu Villa Vuorannassa, niin koko perheellä on myös koti siellä”.

2.2 Päiväkummun elämänilon toimintafilosofia

Villa Vuorannan henkilökunta on sitoutunut Päiväkummun yhteiseen Elämänilon toimintafilosofiaan. Tätä filosofi-aamme ja tapaamme toimia on kuvattu Elämänilontalon (kuva 1) avulla. Talon peruskiveykseen on muurattu ne arvot ja toimintaperiaatteet, jotka ohjaavat meitä asiakkaidemme hyvän elämän luomisessa ja tukemisessa.



Kuva 1, Elämänilon talo

2.2.1. Elämänilon toimintafilosofian pähkinänkuoressa

Elämänilon toimintafilosofian ymmärtämistä auttaa, jos laittaa silmät kiinni ja miettii itseään ja jokaista hoidettavaa talona. Voi miettiä, millaiselta talo näyttää ulospäin, näkykö sen ikkunoista pimeyttä vai valoa. Voi miettiä myös millaiselta tuntuu taloa lähestyä, siitä lähteä ja millaista siinä tuntuu olla ja asua. Jotta talo näyttäisi hyvin hoidetulta ja ikkunoista näkyisi valo ja elämisen ilo, voi moni talo tarvita ainakin jonkinasteista saneerausta. Talomme on rakennettu arvojen ja toimintaperiaatteiden peruskiveyksen varaan. Näiden päälle toimintaa ohjaamaan on rakennettu toiminnan prosessit. Tukiprosessit ovat samat kaikissa palveluissamme, mutta palvelukohtaiset prosessit vaihtelevat. Hoitokodeilla ne ovat: asiakassuhteenhallinta, hoitopalvelut, asumispalvelut, ateriapalvelut ja yhteisöllisyys.

Tervetuloa-kyllä ovesta muistuttaa siitä, että Päiväkummun, Villa Vuorannan kotipalveluiden työntekijöiden on tehtävä kaikkensa, jotta asukkaat ja asiakkaat tunsivat palveluidemme piiriin tullessa itsensä lämpimästi tervetulleiksi. Palvelun suunnittelun perusteena ovat ihmisen tarpeet, toiveet ja odotukset. Tämän suunnitelman pohjalta hoitoa toteutetaan, seurataan, arvioidaan ja kehitetään.

Tavoitteenamme Villa Vuorannassa on tyytyväinen asiakas, tyytyväinen työntekijä ja tyytyväiset sidosryhmät. Perimmäisenä päämääränä on tukea asukkaita/asiakkaita ja työyhteisössämme toimivia jäseniä parhaan osaamisemme avulla ja löytää hyvän ja laadukkaan elämän aineksia ja elämäniloa arkeen ja juhlaan. Elämänilontalon rakentaminen asukkaille / asiakkaille on pitkälti mahdollista mm. yksilövastuisten hoitotyön keinoin. Tavoitteenamme Villa Vuorannassa on, että jokainen hoitaja / työntekijä tuntee jokaisen asiakkaan siinä määrin, että hän pystyy auttamaan häntä tässä- ja nyt-tilanteessa. Tällöin asiakkaiden/omaisten ja eri työntekijöiden kesken koko yhteisössä vallitsee Me-henki. Tämä on vaativaa mutta myös antoisaa työskentelyä.

Päiväkummussa on varsinkin hoitokotien puolella käyty jo vuosia sitten läpi mittava laatutyö ja toiminta on sertifioitu ISO 9001:2015 standardin mukaisesti, Villa Vuorannassa noudatetaan standardin mukaisia toimintaprosesseja. Omavalvonnan ja erilaisten auditointien ohella käytössämme laadun arviointiin on myös yksinkertainen arjen nyrkkisääntöjärjestelmä, jonka mukaan me voimme elää ja työskennellä joko MUST-, WANT- tai WAUTSI-tasolla. Näistä MUST-taso (täytyy, olla pakko) on minimitaso, jossa toimii esim. keppi ja porkkana. Se taso ei vielä kuitenkaan ole alle riman. Sille tasolle voimme kuitenkin ajoittain ihan tahtomattamme joutua esim. työkuorman äkillisesti kasvessa joko asukkaista tai työntekijöistä johtuen. Tärkeintä on, ettei tuolle tasolle jäädä pitkäksi aikaa vaan tilanne pyritään ratkaisemaan mahdollisimman pian. WANT-taso (tahtotaso) on taas työntekijästä lähtevä taso, jossa työntekijä tai myös esihenkilö voi määrittää sen, mitä hän pitää hyvänä. Hän kokee tietävänsä ja osaavansa asiat niin, ettei kannata paljon asiakkailta, omaisilta eikä kollegoilta kysellä. Tällainen voi toimia jonkin aikaa ja joissakin tilanteissa. Pian kuitenkin alkaa näkyä kaikenlainen kohtaamattomuus asiakkaiden, omaisten ja muiden tiimiläisten kanssa. WAUTSI-tasolla koko toiminta lähtee asiakkaiden, heidän omaistensa ja työyhteisön jäsenten tarpeista, toiveista ja odotuksista ja työntekijä osaa ainakin hetkittäin antaa enemmän kuin toinen osaa odottaa. Tuolloin työntekijä onnistuu tuottamaan WAUTSI:n, eli ilahduttavan kokemuksen. Ja on aivan varmaa, ettei tuosta työntekijä jää itsekään osattomaksi. Tähän toimintafilosofiassamme pyrimme. Heillekin, joiden elämä on vaikeaa tai tasaisen harmaata joko sitä heidän tahtoessaan tai tahtomattaan, tuovat ilon pilkahdukset tunteen huomioiduksi ja arvostetuksi tulemisesta. Villa Vuorannassa pyrimme jatkuvaan WAUTSI-tasoon.

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Villa Vuorannan kotihoidon palveluissa elämäniloa synnytetään kohtaaminen kerrallaan joko yksilön tai yhteisön kesken. Vanha viisaus kertoo, että jaettu suru on vain puolet mutta jaettu ilo on kaksinkertainen ilo. Vain harvat ihmisten toiveista ovat liian vaativia toteutettaviksi. Iso osa iloa ja hyvää mieltä tuottavista asioista on helppo toteuttaa päivittäin, toiset vaativat vähän enemmän tarpeista lähtevää suunnittelua ja joissakin tarvitaan lisäresursseja mm. omaisilta ja vapaaehtoisilta. Ilahduttava kokemus ”Wautsi” ei ole ilakoimista aina vaan ja kaiken aikaa. Se on kunkin kohdalla tietoista ja yksilöllistä hetkellistä nousemista arjen yläpuolelle: aitoa kohtaamista arjessa koskettamisella, hymyllä, positiivisella palautteella, virkistyksen ja esteettisyyden ja mm. perhe- ja ystävyyhteyksien luomisella. Se voi olla vaikkapa autettavan tai toisen auttajan ilahduttamista valkokuokkimpulla kevään koittaessa. Villa Vuorannassa luonnon ja meren läheisyys mahdollistaa huomioimaan vuoden aikojen kierron ja elämisen siinä hetkessä.

2.2.2. Arvomme; Ihmisarvo, elämän merkityksellisyys, tieto

Hyvä hoito on arvosidonnainen asia. Arvot ovat luonteeltaan suhteellisen pysyviä ja ne ohjaavat ihmisen tekemiä valintoja. Arvot ohjaavat näin myös sitä, miten hoitaja ja koko hoitokodin henkilökunta toimii asiakkaan hyväksi hänen arvomaailmaansa kunnioittaen. Hoitajan / työntekijän toimintaa ohjaa hänen henkilökohtaisen arvomaailmansa lisäksi muun muassa kunkin ammattikunnan eettiset ohjeet, yhteiskunnallinen arvomaailma, ikääntyneiden ja muiden hoitoon liittyvät valtakunnalliset ja paikalliset ohjeistot sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja –filosofia. Elämänilon talon peruskiveykseen on muurattu arvomme, joita noudatamme Villa Vuorannassa. Arvojamme ovat ihmisarvo, elämän merkityksellisyys ja tieto. Seuraavassa avaamme lyhyesti, mitä kullakin näistä tarkoitamme.

Ihmisarvo ja ihmisen kunnioittaminen ovat sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Ihmisarvo tarkoittaa, että ihmisellä on arvoa pelkästään jo sen takia, että hän on ihminen. Näin ollen ihmisarvo koskeekin koko ihmiskuntaa ikään, uskontoon, seksuaaliseen suuntautuneisuuteen ja muihin määrittelyihin katsomatta. Ihmisarvo on kaikilla ihmisillä sama. Ihmisarvo on itseisarvo. Sen vastakohtana on välinearvo. Jos ihmisarvoon sisältyisi välinearvo, silloin ihmistä voitaisiin käyttää välineenä esim. taloudellisen hyödyn tavoittelussa.

Ihmisarvoon kuuluu *loukkaamattomuus, arvostus, kunnioitus, ystävällisyys ja inhimillinen kohtelu*. Ihmisarvo ja siihen liittyvät *itsemääräämisoikeus ja oikeudenmukaisuus* on kirjattu lukuisiin lakeihin, ohjeisiin ja suosituksiin ohjaamaan toimintaamme ja päätöksentekoamme varsinkin apua ja tukea tarvitsevien asukkaiden kohdalla. Päiväkummun koko toiminnan keskeinen arvo on ihmisarvo. Jokainen ihminen on ainutkertainen ja arvokas yksilö, jolla on oikeus elää hyvä ja arvokas elämä. Jokaisella on oma historiansa, elämänkaarensa, muistinsa ja kokemuksensa, joiden perusteella hän määrittelee omat elämän arvonsa ja toimintansa.

Elämä on merkityksellistä, onpa sillä tarkoitus tai ei. Kun ihminen etsii elämän tarkoitusta, hän yleensä hakee jonkinlaista ulkopuolelta annettua yleismaailmallista tarkoitusta (uskonto, kosmos), joka pätee kaikkien elämään. Elämän merkityksellisyys taas on huomattavasti henkilökohtaisempi ja kokemuksellisempi asia. Kyse ei siis ole ihmisen yläpuolella olevista arvoista vaan siitä, minkä arvojen ja tavoitteiden ja päämäärien koemme ohjaavan omaa el-

määme. Tavoitteena on tunnistaa ne asiat, jotka saavat oman elämän tuntumaan elämisen arvoiselta meille itsellemme joka päivä myös kärsimyksen ja kuoleman kohdatessa. *Päiväkummussa etsitään jokaisen ihmisen elämään merkityksellisyyttä, toiveikkuutta ja arvokkuutta ja niitä ilon ja onnen hetkiä, joita jokaisen elämänpolun varrelle on varattu.* Elämän merkityksellisyys syntyy siitä, että tekee itsestään merkityksellisen muille ihmisille. Läheisissä ihmissuhteissa olemme toiselle ihmiselle ainutlaatuisia ja korvaamattomia jo pelkän läsnäolomme kautta. Koko Päiväkummun vahvana missiona on ollut löytää, tuottaa ja kehittää sellaisia palveluita, joilla voidaan lisätä hyvän elämän, elämän merkityksellisyyden ja elämänilon kokemuksia apua ja tukea tarvitsevien arjessa ja juhlassa.

Kolmas arvo Elämänilontalon peruskiveyksessä on **tieto**. Päiväkummussa pidämme arvokkaana sitä, että kaikki toimintamme pohjautuu mahdollisimman hyvin varmennettuun tietoon. Tietoon nojaava toiminta on korostunut nykyisessä työelämässä ja koko tietoyhteiskunnassamme, jossa myös tiedon löytäminen, tiedon tulva ja sen tekninen hallinta vaativat uutta orientoimista ja osaamista. Todellisuudessa jokainen työntekijä tarvitsee jatkuvasti uutta tietoa työhönsä ja esihenkilö tiedolla johtamiseensa ja jokainen ihminen selviytyäkseen arjessaan mahdollisimman hyvin. Työssämme myös hoitotyön ammattilaisina ja asiantuntijoina olemme vastuussa siitä, että työtämme kehitetään ja arvioidaan näyttöön perustuvasti. Me kaikki olemme osaltamme velvollisia osaamisemme ja entistä parempien työolojemme kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Uutta ajantasaista tietoa jaamme eri tiimeissämme, intranetissämme sekä Päiväkumpu Akatemiassa.

2.2.3. Toimintaperiaatteet

Arvojen siirtyminen käytännön elämän ohjenuoriksi toteutuu toimintaperiaatteiden ja niihin liittyvien erilaisten normien, ohjeiden ja sääntöjen kautta niin yksilöiden kuin yhteisöjenkin tasolla. Päiväkummussa on sovittu yhteiseksi toimintaa ohjaaviksi periaatteiksi valittujen arvojen pohjalta *itsemäärääminen, yksilöllisyys, yhteisöllisyys, vaikuttavuus, luotettavuus ja vastuullisuus*, nämä periaatteet ohjaavat vahvasti toimintaamme myös Villa Vuorannassa.

Itsemäärääminen

Ihminen on aktiivinen, pelkkä olemassaolo ja fyysisten tarpeiden tyydyttäminen ei hänelle riitä. On kyse kasvun tarpeista. Itsemääräämisteorian mukaan psykologisia perustarpeita ovat *autonomia, kyvykkyys ja yhteenkuuluvuus* eli läheisyyden tarve. Kun nämä täyttyvät niin hyvinvointi ja sisäinen motivointi kohenevat ja elämästä tulee merkityksellisemmän tuntuista. Autonomia tarkoittaa, että ihminen on oman elämänsä herra ja voi tehdä itsenäisiä, arvokkaina pitämiään valintoja. Kyvykkyys tarkoittaa tunnetta, että elämä on hallinnassa. Yhteenkuuluvuus syntyy siitä, että ihminen kokee olevansa yhteydessä toisiin, välittävänsä heistä ja olevansa välittämisen kohteena. Merkityksellisyyden kokemisen kannalta on tärkeää myös hyväntahtoisuus eli halu tehdä hyvää vaikuttamalla myönteisesti toisten ihmisten elämään, yhteiskuntaan ja maailmaan. Yhteisöllisissä asumisratkaisuisissa tärkeää on, että jokainen voi osallistua itsenäisesti ja läheistensä kanssa omaa elämäänsä ja hoitoaan koskevaan päätöksentekoon kykyjensä mukaan elämänsä loppuun saakka.

Yksilöllisyys

Jokainen ihminen on *ainutkertainen omine arvoineen, taustoineen, tarpeineen, tottumuksineen, toiveineen ja vakaumuksineen*. Hänellä on myös oma *identiteettinsä, reviirinsä, verkostonsa, kokemuksensa, pyrkimyksensä ja resurssinsa elää elämäänsä ja tehdä omia yksilöllisiä valintojaan*. Yksilöllisyyden huomioon ottamista on korostettu varsinkin länsimaisessa kulttuurissa jopa siinä määrin, että moni on nähnyt menneen sen ihan liiallisuuksiin ja syövän sekä yhteistä hyvää että yksilön hyvinvointia. Tärkeää olisi oppia pohtimaan myös sitä, mitä minä ainutlaatuisuudessa voisin antaa toisille kuin pohtia vain sitä, mitä ympäröivä maailma voi tarjota vain minulle, jotta voisin elää vain minun näköistäni elämää.

Voidakseen tavoitella merkityksellisyyden ja yksilöllisiä onnentunteita elämässä on opittava tunnistamaan myös ne asiat, joista voimme olla kiitollisia eikä vain miettiä mitä voisi saada aina vaan lisää. Yhteisöllisessä asumisessa on tärkeää toivottaa jokainen uusi jäsen yhteisöön tervetulleeksi omana itsenään ja auttaa jokaista yksilöä tutustumaan myös ryhmän muihin jäseniin yksilöinä heidän toiveitaan kunnioittaen, jotta jokaiselle löytyisi mahdollisuus kasvaa myös yksilöinä niissä ryhmissä, joihin hän liittyy. Tutkimusten mukaan ihminen on iän myötä entistä enemmän yksilö. Tällöin hänen itsemääräämisoikeutensa tulee entistä korostuneemmaksi ja erilaiset itsemääräämisrajoitukset tulee olla entistä perustellumpia.

Yhteisöllisyys

Ihminen on kautta aikain luokiteltu sosiaaliseksi ”eläimeksi”. Yhteisöllisyyden tarve kuuluu ihmisen perusmotiiveihin. Olemme kehittyneet elämään ryhmissä ja oppineet pitämään huolta toisistamme; vahvojen sosiaalisten suhteiden muodostamisen vaisto on syvällä ihmisyyden sydämessä. Lukuisat tutkimukset osoittavat, että yhteenkuuluvuus erityisesti perheeseen, ystäviin ja muihin läheisiin ihmisiin esim. sukulaiset, työtoverit ja naapurit ovat todellakin tärkeä merkityksellisyyden lähde. Sosiaalisuutemme ulottuu kuitenkin syvemmälle kuin toisesta huolehtimiseen, sillä elämämme keskipiste ei ole enää vain minä vaan me. Tällöin vastavuoroisuus kasvaa ja sosiaalisen toiminnan mahdollisuudet vähenevät. Jokaisella on varmasti oma listansa hänelle tärkeistä ihmisistä. Perinteisten ihmissuhteiden sijaan nykymaailmassa on onneksi monenlaisia mahdollisuuksia vankkoihinkin ihmissuhteisiin, verkostoihin ja kontakteihin. Nykyajassa on se hieno puoli, että voimme vapaasti valita ne lähteet ja kanavat, joista ja joiden kautta voimme ammentaa yhteisöllisyyttä omaan elämäämme.

Nykymaailmassa yksilöllisyyden korostuminen ei ole pelkästään haitta vaan monet tutkijat myös väittävät, että individualismi on sosiaalisen pääoman kasvun edellytys – yksilöiden vapaaehtoinen yhteistoiminta ja kumppanuus on mahdollista vain silloin, kun ihmisillä on autonomiaa, itsehillintää ja kypsää vastuuntuntoa. Paras ja helpoin tapa lisätä omaa hyvinvointia ja merkityksellisyyden tunnetta on keskittyä itseään unohtamatta vähemmän itseensä ja enemmän yhteyteen toisten kanssa. Päiväkummussa on yhteisöllisyyden kehittämistä otettu jo vuosia sitten vastuuta muodostamalla yhteisöllisyydestä oma ydinprosessinsa ja tukemalla yhteisöllisyyden käytäntöjä ja niiden kehittymistä mm. harrastetiimin avulla. Myös erityistyöntekijöiden kuten hoivamuusikon ja kuvataideohjaajan rooli on nähty merkittäviksi yhteisöllisyyttä rakentaviksi tekijöiksi. Myös lukuisat yhteiset harrastukset ja tapahtumat

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

sekä asukas/asiakas ja työntekijöiden kokoontumiset lisäävät yhteisöllisyyden merkitystä. Villa Vuorannassa korostamme asukkaiden omaisten ja läheisten merkityksellisyyttä. Kun asukkaalla on koti meillä, siellä on koti myös läheisillä. Tarjoamme yhteisiä tiloja kaikkien käyttöön – kuin kodissa.

Luotettavuus

Jotta ihmisarvo ja elämän merkityksellisyys voivat toteutua, on meidän kaikkien toimintaperiaatteidemme ja kaiken toimintamme oltava luotettavia. Niin yksilöiden kuin yhteisöjenkin kasvun ja kehityksen tulee perustua sekä luottamukseen itseensä että myös luottamukseen toisiinsa. Toimintamme tulee olla totuusarvojen mukaisesti, perusteltua, loogista, jatkuvaa, ennustettavaa, rehellistä, tutkimuksiin ja näyttöön perustuvaa ja mahdollisimman avointa ja uskottavaa. Toimintamme tulee olla erityisen vastuullista varsinkin silloin, kun haluamme turvata monin eri tavoin autettavien ihmisten elämää ja yksityisyyttä. Alallamme luotettavuuteen sisältyy myös lailla säädetty vaitiolovelvollisuuden noudattaminen.

Tuloksellisuus

Tuloksellisuutta voidaan pitää kokonaistavoitteen saavuttamista ilmaisevana yläkäsitteenä tuottavuudelle (tuotosten ja panosten suhde), vaikuttavuudelle (palvelun aikaansaama muutos suhteessa tavoitteisiin), laadulle, tehokkuudelle (kustannusvaikuttavuus) ja työelämän laadulle. Toiminnan voidaan sanoa olevan tuloksellista silloin, kun asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin vastataan kustannustehokkaasti, laadukkaasti ja työssäjaksaminen on hyvällä tasolla. Onnistunut tuloksellisuuden kehittäminen edellyttää toimivaa yhteistyötä henkilöstön kanssa. Tuloksellisuutta voidaan arvioida monilla eri mittareilla suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Työn tulokset synnyttävät pitkällä aikavälillä vaikuttavuutta, jossa tulokset voidaan nähdä välttämättöminä välineinä. Tuloksellisuuden johtamisessa on kyse tarinan rakentamisesta. Ensimmäinen on rakennettava strategia, joka johdattaa organisaatiota yksilöiden henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamisen kautta kohti organisaation visiota ja missiota. Tärkeintä on rakentaa kehittämistyötä aiemmin opitun tiedon varaan. Jokainen tulosjohtaja ja työntekijä on vastuussa siitä, että tuloksia pitää syntyä ja niitä pitää seurata, jotta voimme parantaa toimintaamme ja hyvinvointiamme yhteisössämme nyt ja tulevaisuudessa. Päiväkummussa työn tuloksia on alkuun mitattu arjessa niin sisäisten kuin ulkopuolisinkin auditoinnein, erilaisin tutkimuksin ja selvityksin. Työyhteisössämme on alettu mitata jo vähitellen myös missioomme sisältyvien elämän ilon hetkien toteutumista.

Vastuullisuus

Sosiaali- ja terveysalan toiminta on erityisen vastuullista, koska niiden toimintaan liittyy usein hyvin kokonaisvaltainen vastuunotto toisen henkilön terveydestä ja hyvinvoinnista usein hyvin kriittisissäkin elämäntilanteissa. Vastuullinen työskentelytavan mukaan jokainen on vastuussa, eli jos huomaa, ettei jokin asia ole niin kuin pitää, tulee asiaa viedä eteenpäin. Alan ammatinharjoittajilla on toiminnastaan ollut aina suuri vastuu, jota on säädetty lukuisilla yhteiskunnallisilla säädöksillä, laeilla, normeilla ja ohjeilla. Lisäksi myös yritykset ja organisaatiot ovat jakaneet työskentäänsä eri vastuiden mukaan. Jokainen yhteisöään johtava henkilö on oman yksikkönsä sielu ja selkäranka ja vastuunkantaja yksikön toiminnasta ja tuloksista. Esim. Hoitokoti Päiväkummussa koko yksiköstä on vastannut perinteisesti säädösten mukaisesti yksikönjohtaja. Yksikön sisällä olevista ryhmäkodeista on vastannut ryhmäkoti vastaa ja kullakin asukkaalla on oma vastuuhoidtaja, joka vastaa hänen yksilövastuisesta hoitotyöstään. Lisäksi yrityksen työntekijöissä ja johdossa on useita henkilöitä, jotka toimivat asiantuntijavastuulla eri tehtävissä.

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Koko yrityksen on taas kannettava toiminnassaan yhteiskuntavastuuta. Vastuullinen yritys harjoittaa toimintaa, jota ohjaavat lait, asetukset ja kansainväliset sopimukset ja suositukset sekä ay-liikkeen ja yritysten väliset puitesopimukset ja yrityksen omat toimintaohjeet. Vastuullinen toiminta edellyttää myös kannattavuutta ja tuloksen tekemistä, jotta yritys on olemassa myös tulevaisuudessa. Taloudellinen vastuullisuus tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta sitä, että koti on turvassa ja työntekijöille sitä, että työpaikka on turvassa. Päiväkummussa yhteiskuntavastuuta on kannettu koko yhtiön historian ajan. Yhteiskuntavastuuraportissamme kerromme vuosittain, miten konkreettisesti toiminnassamme huomioimme taloudellisen, ekologisen ja sosiaalisen vastuullisuuden.

Jotta voimme olla vastuullisia ja kilpailukykyisiä, niin työntekijöidemme, koko organisaatiomme ja yhteistyökumppaneidemme pitää voida sitoutua näihin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Edellä esitetyt arvot ja periaatteet ovat keskeisiä ohjenuoria, joilla ohjataan myös Villa Vuorannan prosessien (asiakassuhteen hallinta, hoitopalvelu-, asumispalvelu-, ateriapalvelu- sekä yhteisöllisyys- prosessit) ja niiden tukiprosessien (strategia-, operatiivinen-, henkilöstö- ja talousprosessit) eli koko autettaviemme ja tuettaviemme ELÄMÄNPROSESSIN rakentamista ja edelleen kehittämistä.

3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Omaevalvontasuunnitelma on laadittu yksikönjohtajan, asumispalveluiden johtajan, toimitusjohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaevalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omaevalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan. Omaevalvontasuunnitelman suunnitteluun Villa Vuorannassa osallistuvat toimitusjohtaja, asumispalveluiden johtaja, johtotiimi, lähiesihenkilöt ja henkilökunta.

Omaevalvonta sisältyy Päiväkummun Villa Vuorannan henkilökunnan perehdytysohjelmaan kohtaan 3. "toiminnan-ohjaus ja intra". Henkilökunta osallistuu omaevalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin tiimipalaverissa, kehittämissäpäivissä sekä auditointien yhteydessä (jatkuva havainnointi, määräaikaissäädöinti 1 x kk, sisäisen auditointi 1 x vuodessa sekä ulkoinen auditointi).

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt

Yksikönjohtaja, Päivi Isokoski-Salonen, puh: 050 3815733, paivi.isokoski-salonen@paivakumpuhoiva.fi
Asumispalveluiden johtaja, Katja Vesterelve, puh. 050 548 9989, katja.vesterelve@paivakumpuhoiva.fi
Toimitusjohtaja, Anne Kangas, puh: 040 7154945, anne.kangas@paivakumpuhoiva.fi

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Villa Vuorannan yksikönjohtaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluiden tuottaja ts. toiminnasta vastaava johtaja. Mikäli valvontaviranomainen huomaa puutteita omavalvontasuunnitelmassa ne korjataan ja täydennetään välittömästi.

Omavalvonnan toteutumisen seuranta on sisällytetty johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa sekä yksiköiden lähiesihenkilöiden palavereihin. Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja säilytetään Päiväkummun arkistossa 10 vuotta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Päiväkummun Villa Vuorannan kotihoidon ja kotisairaanhoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päiväkummun yleisillä internet-sivuilla (www.villavuoranta.fi ja www.paivakumpuhoiva.fi), sekä Villa Vuorannan palveluasuntojen aulatilassa, jossa ne ovat helposti omaisten ja muiden kiinnostuneiden tahojen nähtävillä. Omavalvontasuunnitelmat ovat myös hoitajien kansliassa erillisissä kansioissa henkilökunnan saatavissa.

3.1. Toimenpiteet ja menettelytavat, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Yksikönjohtaja

Yksityisiä terveys- ja sosiaalipalveluja tuottavalla toimintayksiköllä tulee olla palveluista vastaava henkilö(t), joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Villa Vuorannan kotihoidossa/kotisairaanhoidossa yksikön johtajana toimii Villa Vuorannan yksikönjohtaja.

Johtajan tehtäviä on seuraavassa pyritty kuvaamaan kotihoidossa määritetyin prosessein.

1. Tukiprosessit

1.1. Operatiivinen ohjaus

- vastaa siitä, että toimintayksikön palvelutoiminta käytännössä täyttää laissa, sopimuksissa ja lupaehdoissa määritellyt vaatimukset. Vastuhenkilö vastaa siitä, että terveys- ja sosiaalipalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaan lukumäärään nähden sekä määrällisesti että laadullisesti riittävä henkilöstö.
- vastaa yksikkönsä toiminta-ajatuksen ja koko kotihoidon arvojen mukaisen toiminnan toteutumisesta – vastaa Päiväkummun arvojen mukaisesta Elämänilon toimintafilosofian toteutumisesta

- suunnittelee, kehittää ja johtaa yksikkönsä toimintaa yhteistyössä eri yhteistyökumppaneiden kanssa
- arvioi yksikkönsä toimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja laatuksiteereihin ja tekee toimintakertomuksen ja laatii seuraavalle vuodelle toimintasuunnitelman toiminnan edelleen kehittämiseksi.
- vastaa toiminnan laadun arvioinnista ja edelleen kehittämisestä yhteistyössä muun johdon ja prosessinomistajien kanssa.
- antaa tunnukset asiakastietojärjestelmään niitä tarvitseville oikean laajuisina
- vastaa yksikkönsä turvallisuudesta huomioiden järjestelmällisen avainhallinnan
- valvoo yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden toimintaa yksikössään
- vastaa yksikkönsä sidosryhmätyöskentelystä
- osallistuu projekti- ja tiimitoiminnan suunnitteluun ja toteutukseen
- huolehtii yksikkönsä viestinnästä ja edelleen kehittämisestä
- vastaa toimintailmoitusten tekemisestä yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa
- vastaa viime kädessä omaa vastuualuettaan koskevien työsuojaletavoitteiden toteuttamisesta
- osallistuu konsernin johtotiimin toimintaan ja sitä kautta kehittää kotihoidon toimintaa koko konsernin yhteisten arvojen ja tavoitteiden pohjalta.

1.2. Henkilöstönohjaus

- tekee henkilöstösuunnittelua yhteistyössä ylimmän johdon kanssa
- vastaa henkilöstön ohjauksen toteutuksesta yhteistyössä johdon kanssa. Toteutuksen eri vaiheet ovat: rekrytointi ja vuorojen paikkaus, perehdyttäminen, osaamisen johtaminen, työvuorosuunnittelu, työsuhteiden hallinnointi
- vastaa työhyvinvoinnin osa-alueista huomioiden yksilön voimavarat ja terveyden, työympäristön, työn organisoinnin, yksilöiden osaamisalueet ja omat johtamisen voimavarat
- allekirjoittaa yhtiön nimissä työsopimukset ja tarkastaa hoitajien tiedot JulkiTerhikistä (lähihoitaja, sairaanhoitaja).
- kirjoittaa työtodistuksen työsuhteen päättyessä ja toimittaa laaditun todistuksen myös hallintoon arkistoitavaksi.
- arvioi hoitohenkilöstön määrää ja koulutuksen ja ammattitaidon riittävyttä ja vastaa niiden kehittämisestä yhdessä ylimmän johdon kanssa. Henkilöstön kehittämis- ja koulutussuunnitelma pohjautuu hallituksen laatimaan toimintasuunnitelmaan, kotihoidon tarpeisiin ja henkilöstön toiveisiin. Koulutussuunnitelma hyväksytään johtoryhmässä.
- vastaa siitä, että yksikössä käydään kehityskeskustelut vuosittain.
- käy tarvittaessa työkykykeskustelun työntekijän kanssa ja osallistuu tarvittaessa työterveyshuollon kolmikantaneuvotteluihin
- tekee yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja mm. laatii suunnitelman opiskelijoiden otosta harjoittelujaksolle. Yksiköiden opiskelijasuunnitelmat käydään läpi vastaavien työryhmässä.
- säilyttää arkistossaan työntekijöiden työsuhteeseen liittyvät dokumentit seuraavasti:
 - työsopimus (yksi kappale myös palkanlaskijalle)

- kopiot opinto- ja koulutustodistuksista, työtodistuksista, ammattihenkilötodistuksesta
- palkalliset ja palkattomat toimivapaat: sairauslomtodistukset, sopimukset opintovapaista, koulutukset, äitiyslomat, ym. (alkuperäiset todistukset pitkästä sairauslomasta lähetetään palkanlaskijalle Kela-korvausten hakemista varten, myös muista palkallisista ja palkattomista vapaista laitetaan tieto palkanlaskijalle).
- lomalistat
- vakuutus päätökset ja mahdolliset palkanmaksukiellot ulosottomieheltä: ko. asiakirjat saapuvat yleensä hallinnon toimistoon, jossa ne skannataan ja lähetetään tilitoimistoon. Alkuperäinen kappale säilytetään hallinnon työsopimuskansiossa.

1.3. Taloudenohjaus

- huolehtii tehokkaasta ja taloudellisesta henkilöstöhallinnosta
- arvioi hankintatarpeita ja informoi niistä eteenpäin
- toteuttaa hankintoja sopimusten mukaisesti

2. Prosessikuvausten mukainen toiminta

2.1. Asiakassuhteen hallinta

- osallistuu asiakassuhteen hallintaan yhdessä asiakassuhdevastaavan kanssa, johon sisältyvät seuraavat vaiheet: palvelutarpeen arviointi, tarvittavista palveluista päättäminen, palvelu- ja hoitosopimuksen allekirjoittaminen, asiakassuhteen ylläpito, asiakassuhteen päättyminen.

2.2. Hoitopalvelut

- vastaa yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti asiakasprosesseista ja asiakasturvallisuudesta.
- vastaa siitä, että toimintayksikkö huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista ja hänen perusoikeuksiensa toteutumisesta mahdollisimman hyvin.
- vastaa yksilövastuun hoitotyön, yhteisöllisyyden ja tiimityön toteutumisesta
- vastaa yhdessä vastuuhoidtajien kanssa hoitoprosesseista ja niiden tarkoituksenmukaisesta dokumentoinnista.
- vastaa moniammatillisen yhteistyön koordinoimisesta asiakkaiden hoitoprosesseihin.
- vastaa asiakkaan hoitosuhteessa syntyneiden dokumenttien säilyttämisestä kansioissa ja määräysten mukaisesta arkistoinnista, sekä vastaa dokumentoinnin kehittämisestä yhteistyössä yksilövastuun hoitotyön tiimin kanssa.
- vastaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesta lääkehoidon toteutumisesta. Varmistaa riittävän osaamistason lääkehoidon toteuttamisessa.

2.4. Asuminen

- vastaa siitä, että asiakkaiden kodeissa on riittävät apuvälineet käytössä henkilöstön turvallisen ja mahdollisimman toimivan työn mahdollistamiseksi sekä siitä, että toimistontoimitilat ovat kunnossa ja niissä on asianmukainen toimintavarustus.

- kiinteistön yleinen arviointi (tilojen siisteys ja kunto) ja reagointi puutteisiin.

2.5. Yhdessä tekeminen

- ryhmätoiminnan toteuttaminen ja yhteisöllisyyden rakentaminen
- uuden jäsenen vastaanottaminen ryhmään (asiakas/työntekijä)
- kehittää vapaaehtoistoimintaa osana yhteisöllisyyttä

Toiminnanohjausjärjestelmäämme tehdään muutoksia tarpeen niin vaatiessa.

3.2. Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omavalvonta sisältyy henkilökunnan perehdytysohjelmaan. Henkilökunta osallistuu omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin Villa Vuorannan tiimipalavereissa ja kehittämispäivissä. Päiväkummun toiminnassa käytetään sisäistä ja ulkoista auditointia.

Asiakkaiden osallistuminen omavalvonnan suunnitteluun ja asiakaspalaute

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta hoitohenkilökunnalle, esihenkilölle sekä johdolle. Palautetta ja kehittämisajatuksia voi antaa kirjallisesti maapostilla, sähköpostilla tai kotisivujen www.paivakumpuhoiva.fi/palaute kautta.

Asiakkaiden ja henkilökunnan tyytyväisyyttä seurataan ympäri vuoden erilaisten kyselyiden avulla. Hoitajille tehdään tyytyväisyyskyselyt kahdesti vuodessa. Asiakkaille teetetään palautekysely aina vuoden loppupuolella.

Asiakkailta ja omaisilta kysytään palautetta myös tavattaessa ja erityisesti hoitoneuvottelujen yhteydessä.

Kuvaus asiakaspalautteen käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan aina mahdollisimman nopeasti. Palautteet käsitellään, aiheesta riippuen, joko kotihoidon tiimissä tai johtoryhmässä. Tyytyväisyystutkimuksista tehdään yhteenveto asiakaslehti Päiväkummun Sanomiin ja yhtiön kotisivuille sekä kerrotaan suullisesti ja kirjallisesti asiakkaille, omaisille ja henkilökunnalle tiimipalavereissa ja / tai kehittämispäivissä.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi toiminnassamme. Osa palautteesta saattaa vaatia pidempijänteistä kehittämistä ja silloin se huomioidaan myös toiminta- ja koulutussuunnitelmissa.

Suunnitelma asiakaspalautteen kehittämiseksi

Asiakaspalautejärjestelmää kehitetään osana kokonaisvaltaista laadun hallintaa.

4 HENKILÖSTÖ

4.1. Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö

Villa Vuorannassa työskentelee henkilökuntaa palvelun sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaita että kotipalveluiden asiakkaita. Henkilökunnan kokonaismäärä vahvistuu asiakkaiden hoitosuunnitelmien mukaisesti, mutta hoitohenkilöstöä tulee olemaan noin 25. Suurimman työntekijäryhmän muodostavat lähihoitajat. Heidän lisäksi on sairaanhoitajia, yksikönjohtaja ja johtavahoitaja (jotka ovat koulutukseltaan myös sairaanhoitajia), geronomi, fysioterapeutti ja hoiva-avustajat.

STM:llä ei ole olemassa virallista ohjetta kotihoidon henkilöstömitoituksesta. Lisäksi on Päiväkummun yhteisissä henkilöitä mm. hallinnossa, kiinteistöhuollossa ja keskuskeittiössä.

4.2. Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Rekrytoinnissa noudatamme terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksesta annettua lakia (voimaan 1.8.2005) sekä STM:n julkaisun "Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset" (2007:18) ohjeita. Lähihoitajan kelpoisuus tehtäviin on lain 8 § mukaisesti: tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto.

Terveydenhuollon ammattihenkilöinä toimivat lähihoitajat kuuluvat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja sen sisältämän nimikesuojan piiriin. Lain 2 §:n 2 momentin mukaisesti nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammatissa voivat toimia muutkin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävänsä hoitamiseen soveltuva pätevyys ja riittävä käytännön kokemus vastaavanlaisesta toiminnasta. Vastuuhenkilöllä tulee olla terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain määritelty koulutus ja riittävä työelämän kokemus. Vastuuhenkilöltä edellytetään riittävää johtamistaitoa, soveltuvaa korkeakoulututkintoa, sosiaalialan tuntemusta ja tehtävään

soveltuvaa kokemusta. Vastuuhenkilö vastaa koko yksikön toiminnallisesta johtamisesta. Yksikönjohtajan esihenkilö on asumispalveluiden johtaja. Johtajan alaisia ovat kaikki toimintayksikön työntekijät. Yksikönjohtajan sijaisena toimii ennalta nimetty varavastaava.

Varmistamme työntekijöidemme kelpoisuuden <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

4.3. Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä.

Henkilöstön perehdyttämissuunnitelma sisältää perehdyttämislomakkeen pitkäaikaisille työntekijöille sekä keikkalaisille.

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan Päiväkummun Elämänilon toimintafilosofian, toimintatavat, asiakkaat, työyhteisön, yhteistyökumppanit sekä työntekijään kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet. Perehdytys luo osaltaan perustan ammatilliselle osaamiselle sekä sitoutuneelle ja vastuulliselle tavalle tehdä työtä.

Perehdyttämisohjelma on tarkoitus käydä läpi työsuhteen koeajalla (6 kk) ja allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään työsopimuskansiossa. Perehdytyksen loppuvaiheessa esihenkilö tarkistaa perehdytysohjelman toteutumisen. Perehdyttäminen tapahtuu vaiheittain. Erytystä huomiota kiinnitämme lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön

Perehdyttämislomakkeen lisäksi Hoitokoti Päiväkummun toimintaan voi tutustua nettisivuilla www.paivakumpuhoiva.fi. Lisätietoa saa myös Päiväkummun esitteistä ja asiakaslehti Päiväkummun Sanomista.

4.4. Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta.

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä sekä säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Täydennyskoulutustarpeet ja – toiveet kartoitetaan henkilökunnalta vuosittain. Ne otetaan huomioon laadittaessa Päiväkummun vuosittaista henkilöstösuunnitelmaa ja koulutustavoitteita. Tavoitteenamme on, että Villa Vuorannassa työskentelee ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, joka pystyy varmistamaan laadukkaan hoidon asiakkaille. Tavoitteena on huolehtia henkilöstön jatkuvasta kehittämisestä.

Henkilöstön voimavaroja pyritään ylläpitämään perehdytyksen, kehityskeskustelujen, koulutusten ja työnohjauksen avulla. Myös yhteistyö oppilaitosten kanssa nähdään tärkeäksi kanavaksi henkilöstön kehittämisessä.

Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työsuojelun tavoitteena on työhyvinvoinnin edistäminen työpaikalla. Työhyvinvointia seurataan arjen toiminnassa, henkilökunnan tiimipalaverissa ja kehityskeskusteluissa. Yksi tärkeimmistä kanavista työhyvinvoinnin lisäämiseen ovat tiimin omat viikko- / kuukausipalaverit.

Villa Vuorannan työsuojelutoiminta nojautuu seuraaviin periaatteisiin

- Ennakoivan työsuojelun periaate, työolojen seuranta sekä työympäristön eri osa-alueiden ja niiden kehittämiskohteiden arviointi
- Työsuojelulähtökohdan huomioiminen suunnittelu- ja kehittämistoiminnassa
- Henkilöstön perehdyttämisessä, opastuksessa ja koulutuksessa työsuojelu otetaan huomioon osana jokapäiväistä omaa työtä. Toimintaa tukee tiedottaminen ja työsuojelukoulutus.
- Työsuojelun vastuullisena toteuttajana toimii linjaorganisaatio.
- Työsuojelutoiminta on osa toimintayksiköiden normaalia lainsäädäntöpohjaista toimintaa.
- Keskeinen tavoite on turvallinen ja terveellinen työympäristö, joka on yksi perusedellytys kehitettäessä Päiväkummun Villa Vuorannan kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tehokkaaksi ja palvelukeskeiseksi yritykseksi. Vastaavasti tuloksellinen toiminta luo mahdollisuuksia henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen hyvinvoinnin sekä työkyvyn edistämiseen.
- Työympäristön kehittäminen on jokaisen Villa Vuorannassa työskentelevän oikeus ja velvollisuus. Parhaaseen tulokseen päästään toimipaikoissa tapahtuvalla yhteistyöllä, jossa työympäristöä kehitetään yhteisesti, osana jokapäiväistä työskentelyä. Työympäristön kehittäminen on osa työsuojelua ja liittyy Villa Vuorannan toimintaan laaja-alaisesti.
- Työsuojelun toimintaohjelman perustana ovat työolojen seuranta ja niistä johdettavat käytännön toimenpiteet sekä kehitysohjelmat. Toimintaohjelmaa tukee kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä sekä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon vuosittaiset toimintasuunnitelmat.

Työntekijöiden on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja terveellisyyttä uhkaavista vaaroista vastuullisille esimiehille sekä tarvittaessa työsuojelupäällikölle tai työsuojeluvaltuutetulle. Jokainen kotihoidossa työskentelevä henkilö on velvollinen noudattamaan työturvallisuuteen liittyviä määräyksiä ja ohjeita sekä vastaa myös siitä, ettei hän toiminnallaan tai tahallisella laiminlyönnillään aseta itseään tai työtovereitaan vaaralle alttiiksi eikä aiheuta terveydellisiä haittoja. Enemmän ammattitaitoa omaavalla henkilöllä on moraalinen velvollisuus opastaa ja ohjata kokemattomampaa työntekijää. Työntekijä on myös velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan turvallisuutta vaarantavista epäkohdista.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Hoitokoti Päiväkummussa laaditaan vuosittain työyhteisön kehittämissuunnitelma, jonka laatimisessa hyödynnetään kehityskeskusteluista saatua tietoa.

5 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

5.1. Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Villa Vuorannan kotihoidon asukkaiden asunnot ovat koteja, jotka sijaitsevat samassa rakennuksessa Villa Vuorannan ympärivuorokautisen palveluasumisen kanssa. Lisäksi on mahdollista, että naapuritalossa on kotipalvelun asiakkaita. Villa Vuorannan senioriasunnot sijaitsevat täysin remontoitussa saneerauskohteessa. Toimitilojen lähtökohtana on, että ne soveltuvat terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan elämäniloa tuottavien hoito- ja hoivapalvelujen tuottamiseen. Suurin osa työstä tehdään asiakkaiden kodeissa, joiden halutaan olevan asiakkaan näköisiä, mutta samalla toimivia myös hoitajille työskennellä. Kotihoidon palvelu alkaa asumiseen liittyvien tarpeiden, toiveiden ja hoidollisten vaatimusten kartoittamisella asiakkaan kotia kunnioittaen. Palveluiden tuotoksena ovat turvalliset, riittävän siistit ja toimivat tilat, puhtaat vaatteet ja tekstiilit sekä ehjät ja turvalliset kalusteet. Menestystekijöinä ovat aktiivinen ja tavoitteellinen yhteistyö eri osapuolten (asiakas, läheiset, kotihoitotiimi, lääkärit, terapeutit, tukipalvelut jne.) kesken, hoidon tarpeen säännöllinen arviointi ja kohdennettu henkilöstöresurssi.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta toimitilojen näkökulmasta

Kotihoidon asiakkaille pyritään järjestämään yhteisiä kohtaamisia Villa Vuorannan omissa kotihoidon tiloissa mutta myös ympärivuorokautisen palveluasumisen tiloissa, jotka ovat avoimia kaikille talon asukkaille. Villa Vuorannassa on monitoimitilat, joissa järjestetään erilaisia tilaisuuksia, konsertteja tai jumppa-hetkiä. Saunatilat, lounge ja muut tilat ovat myös omaisten ja läheisten käytettävissä. Toimintaan voi sisältyä myös erilaisia retkiä. Asiakkaille on mahdollista järjestää heidän tarpeidensa ja toiveidensa mukaisesti lisämaksusta myös erilaisia terapia-, hieronta- ja kauneudenhoitopalveluita. Villa Vuorannassa korostuu luonnon ja meren läheisyys ja jossa huomioidaan vuodenaikojen kierto teemoittain.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Villa Vuorannan tilat siivotaan Päiväkummun toimesta. Pyykkihuolto on isojen pyykkien kuten lakanapyykin osalta järjestetty talon puolesta pesulapalveluna. Senioriasuntojen asukkailla on mahdollista hankkia omaan asuntoon pesukone tai ostaa pyykkihuolto palveluntuottajalta. Jätehuolto on järjestetty talon puolesta niin asukashuoneen kuin yhteisten oleskelu-, ruokailu- ja peseytymistilojen osalta. Asukkaat voivat halutessaan ostaa lisäpalveluita asuntoihinsa mm. siivouksen ja pyykkihuollon osalta.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä

Sisäilmamittaukset tehdään urakoitsijan toimesta ja niiden laatua valvoo kiinteistön rakennuttaja ja rakennusvalvonta.

Kohteen käyttöaikana huolehditaan suodattimien vaihdosta ja iv-kanavien nuohouksesta määräysten mukaisesti. Sisäilman laatua tarkkaillaan päivittäin aistinvaraisesti ja tarvittaessa tehdään mittaukset.

Talo on savuton.

Kuvaus pelastussuunnitelmasta, kulunvalvonnasta, murto- ja palo

Kohteeseen on tehty erillinen pelastussuunnitelma. Kohteessa on kulunvalvonta, iLock-järjestelmä. Villa Vuorannan tilat on sprinkleroitu ja varustettu automaattisin paloilmalaitteilla. Kohteessa on henkilökuntaa ympärivuorokauden.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Terveydenhuollon laitteella ja tarvikkeella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta sekä sen asianmukaiseen toimintaan tarvittavaa ohjelmistoa, jonka sen valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisen

- a) sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai oireiden lievitykseen,
- b) vamman tai vajavuuden diagnosointiin, tarkkailuun, hoitoon, oireiden lievitykseen tai kompensointiin,
- c) anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimiseen, korvaamiseen tai muunteluun; tai
- d) hedelmöittymisen säätelyyn

Hoitokoti Päiväkumpu Oy tuottaa mm. yksityisiä kotihoidon terveys- ja sosiaalipalveluja. Sen käytössä on joitakin terveydenhuollon tarvikkeita: CRP-mittareita, verensokerimittareita, verenpainemittareita ja stetoskooppeja, otoskooppi ja saturaatiomittareita. Kaikista terveydenhuollon laitteista pidetään rekisteriä. Päiväkummulla on vuosihuoltosopimukset terveydenhuollon laitteiden vuosihuolloista. Lisäksi huolto voidaan kutsua tarvittaessa paikalle. Sänky-, pyörätuoli- ja suihkutuolihuollot, ym. Suomen Terveysmaailma Oy:n toimesta. Verenpainemittareiden kalibrointi tehdään joka toinen vuosi Berner Oy:n toimesta.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista päävastuullisena toimii yksikönjohtaja Päivi Isokoski-Salonen.

Vastuuhenkilö huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus Valviraan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26§ sekä Valviran määräysten 4/2010 mukaisesti. Valviran määräys 4/2010 "Terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeesta tehtävä ammatillaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" löytyy Valviran nettisivuilta: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf.

Käyttäjän vaaratilanne- lomake ilmoittamisesta löytyy Valviran nettisivuilta http://www.valvira.fi/files/lomakkeet/TLT/Kayttajan_vaaratilanneilmoitus.pdf.

Mahdollisista vaaratilanteista ilmoitetaan Valviraan sähköisesti: <http://www.valvira.fi/>) tai ”ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” -lomakkeella. Verkkosivujen kautta tehty ilmoitus tallentuu automaattisesti Valviran vaaratilanneilmoitusrekisteriin. Lomakkeelle tehty vaaratilanneilmoitus on lähetettävä joko sähköpostin liitteenä osoitteella laitevaarat@valvira.fi tai postitse osoitteella:

Valvira
Terveystieteiden tutkimuskeskus
Vaaratilanteet
PL 210
00531 Helsinki

Ohjeena ilmoittamiseen on, että vaaratilanteesta on ilmoitettava niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa.

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma kirjataan yksikön toimintasuunnitelmaan.

7 ASUKASTURVALLISUUS

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavien yhteystiedot

Koko yhtiötason turvallisuusjohtajana toimii konsernin toimitusjohtaja Anne Kangas. Villa Vuorannan työsuojelupäällikkönä toimii yksikönjohtaja Päivi Isokoski-Salonen. Hän vastaa yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta.

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Asukasturvallisuus pyritään varmistamaan pitämällä yllä hyvää työturvallisuuskulttuuria. Asukasturvallisuusnäkökulma kuuluu oleellisena osana toiminnanohjausjärjestelmäämme - se kuuluu kaikkiin ydin- ja tukiprosesseihimme ja otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa, seurannassa ja arvioinnissa.

Asukasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty useita eri toimintaohjeita:

- lääkehoitosuunnitelma
- tietoturvaluusu suunnitelma
- työyhteisön kehittämissuunnitelma
- työsuojejun toimintaohjelma

Näiden lisäksi käytössämme on useita ohjeita ja suosituksia, joita hyödynnämme asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Nämä kaikki on tallennettu sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmäämme.

Hyvän hoidon ja asukasturvallisuuden varmistamisessa avainasemassa on ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilökunta.

Turvallisuussuunnitteluvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön.

Paloturvallisuus

Paloturvallisuus Villa Vuorannan asunnoissa on varmistettu automaattisin paloilmallisimn, sprinkleroinnein ja palveluntuottajan hankimat tekstiilit (verhot, päiväpeitot, sohvut, jne) ovat paloturvallisia. Kotipalvelun asiakkaiden, joiden koti sijaitsee Villa Vuorannan kiinteistön ulkopuolella, paloturvallisuudesta huolehditaan seuraavasti:

1. Asukkaalla pitää kotona olla toimiva palovaroitin ja yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliometriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määrääjoin (esim. 11.2).
2. Asukkaalle suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista kotiin (keittiöön).
3. Henkilökunta on velvollinen osallistumaan työnantajan järjestämään paloturvallisuuskoulutukseen.
4. Mikäli työntekijä havaitsee asukkaan kotona välittömän paloturvallisuusriskin, joka on vaaraksi joko asukkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen, tulee hänen pyrkiä poistamaan ko. vaara ja ilmoittaa asiasta esihenkilölleen.

Villa Vuorannan tiloissa ei voi tupakoida. Mikäli kotihoidon työntekijä mene lähitaloon kotihoidon asiakkaan luo, asiakkaita ohjataan olemaan tupakoimatta työntekijän läsnä ollessa. Lisäksi asiakkaita ohjataan välttämättään vuoteessa tupakointia.

7.1. Asiakkaan asema ja oikeudet

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen varsinaisen hoitosuhteen alkamista sekä sen aikana.

- Ensimmäinen yhteydenotto kiinnostuksesta palveluihin tapahtuu yleensä sähköpostitse tai puhelimitse. Tällöin kerrotaan Villa Vuorannan kotihoidon ja kotisairaanhoidon toiminnasta ja lähetetään postitse informaatiota. Palvelutarpeen arviointia jatketaan tutustumiskäynnillä ja mahdollisen palveluasuntoon muuton yhteydessä sekä hoitoneuvotteluissa ja päivittäisessä toiminnassa. Hoitotyön kirjaaminen tehdään DomaCare-järjestelmään FinnCC-luokitusta noudattaen. Yksityiset asiakkaat voivat itse tai heidän edunvalvojansa voi allekirjoittaa hoitosopimuksen.
- Kotipalvelun asiakkaille ja mahdollisesti heidän läheisilleen jaetaan informaatiota puhelimitse / sähköpostitse ja heille lähetetään postitse heidän niin toivoessaan esite, Hoitokoti Päiväkummun Sanomat ja muuta informaatiota. Asiakassuhdevastaava yhdessä yksikönjohtajan kanssa järjestää potentiaaliselle asiakkaalle tai tämän asiamiehelle tutustumiskäynnin, antaa informaatiota hoitokodista, palveluista ja hinnoista. Johtavahoitaja ja yksikönjohtaja (tai heidän sijaisensa) osallistuvat Vuorannassa kaikkiin uuden asukkaan tutustumiskäynteihin.
- Asiakkaalle järjestetään hoitoneuvottelu aina tarpeen niin vaatiessa tai asiakkaan / läheisten sitä toivoessa. Hoitoneuvotteluun osallistuvat asiakas, omainen, johtavahoitaja ja / tai yksikönjohtaja, vastuuhoitaja ja tarvittaessa muita moniammatillisen tiimin jäseniä.
- Hoitajat antavat asiakkaille ja heidän läheisilleen neuvontaa ja ohjausta tarvittaessa jokaisella käynnillä.

7. 2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Yksikönjohtaja / johtavahoitaja / tiimisairaanhoidaja / asiakassuhdevastaava aloittaa hoitosuunnitelman rakentamisen jo ensimmäisellä arviointikäynnillä asiakkaan ja läheisten kanssa. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas / palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuden liittyvä riski. Päiväkummun Villa Vuorannan kotihoidossa ja kotisairaanhoidossa noudatetaan vanhuspalvelulain 16 §:n mukaista ohjetta siitä, että iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimisen yhteydessä tiimisairaanhoidaja vastaa siitä, että asukas saa riittävästi ymmärrettävää informaatiota häntä koskevista asioista ja siitä, että asiakkaan näkemys kysytään ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Vastuuhoitaja tekee / päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman ja hoitohenkilökunta huomioi päivittäisessä hoidon toteutuksen kirjaamisessa hoito- ja palvelusuunnitelman. Tiimipalaverissa käsitellään kerran kuussa asukkaiden hoitoon liittyviä oleellisia asioita. Uuden työntekijän kanssa käydään perehtymisjaksolla hoito- ja palvelusuunnitelman merkitys läpi (tiimisairaanhoidaja tai yksikönjohtaja) ja tämä kirjataan perehtymissuunnitelmaan läpikäydyksi.

Hoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa. Asiakassuhdevastaava tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen palveluiden toteutuksesta ja sisällöistä sekä sopii palveluiden hinnoista.

7.3. Asiakkaan informointi sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista

Asiakasta, hänen läheisiään ja mahdollista edunvalvojaa informoidaan sopimuksen sisällöstä ja palvelun kustannuksista ensin suullisesti ja tämän jälkeen kirjallisesti. Sopimusmuutoksista ilmoitetaan aina kirjallisesti.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta

Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan elämän ilon toimintafilosofian mukaisesti hänelle tärkeät tarpeet ja toiveet hoitoon liittyen. Hoitajat kartoittavat niitä asioita, jotka tuottavat asiakkaille elämän iloa ja pyrkivät toteuttamaan niitä mahdollisimman paljon. Jokainen asiakas on yhtä arvokas ja jokaisella asiakkaalla on oikeus tuntea olevansa hyväksytty ja kunnioitettu. Henkilökunnan ammattitaitoinen ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittava asennoituminen on ensiarvoisen tärkeää kotihoidon työssä.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, ilmoitetaan siitä yksikönjohtajalle, joka tarvittaessa informoi asiasta asumispalveluiden johtajaa tai toimitusjohtajaa. Asiasta tehdään kirjallinen selvitys, jonka jälkeen päätetään korjaustoimenpiteet. Asia käydään läpi asiakkaan kanssa ja virhettä pahoitellaan. Lisäksi asiasta informoidaan tarpeen mukaan myös läheisiä ja asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta hoitoneuvotteluun, johon voidaan kutsua mukaan myös potilasasiamies.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Asiakassuhde päättyy asiakkaan päätökseen lopettaa kotihoito, poismuuttamiseen, laitoshoitoon tai kuolemaan. Vastuuhoitaja, henkilökunta, johtavahoitaja ja yksikönjohtaja auttavat asiakkaita tarpeen mukaan muuttojärjestelyissä. Mikäli tieto hoitosuhteen irtisanomisesta tulee kotihoidon työntekijöille, kirjaavat he irtisanomisen DomaCareen sekä informoivat asiasta yksikönjohtajaa. Sekä asiakas että palveluntuottaja voivat irtisanoa sopimuksen päättymään neljän viikon kuluttua kirjallisen irtisanomisilmoituksen saapumisesta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Villa Vuorannassa kiinnitämme ennakoivasti huomioita, ja tarvittaessa reagoimme, epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Mahdolliset tapahtumat ilmoitetaan asiakkaalle (ellei ole jo tiedossa) siten, että asiakas sen oman kognitiionsa puitteissa ymmärtää. Tehtyä virhettä / epäasiallisuutta pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Lisäksi tapahtuneesta ilmoitetaan aina omaisille ja kuullaan heidän toiveensa asian korjaamiseksi tai vastaavan tapahtuman estämiseksi. Tapahtuneet haittatapahtumat käsitellään myös aina heti asianosaisten henkilökunnan jäsenten kesken ja tarvittaessa yksikönjohtajan ja toimitusjohtajan kanssa. Tapahtunut tilanne käsitellään lisäksi työyhteisön tiimipalaverissa ja johtotiimissä. Epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta ja vaaratilanteesta tehdään myös poikkeamailmoitus sähköiseen järjestelmään. Tapahtuneet virheet käsitellään ja analysoidaan säännöllisesti työyhteisössä, tavoitteena tunnistaa virheille / tapahtumille altistavat menettelytavat ja toimenpiteet, joilla tapahtumat voidaan jatkossa estää. Toiminnasta saatu palaute käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Asia tutkitaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta asukas/omainen voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutukseen annettava ratkaisu perustellaan ja selvitetään mihin toimenpiteisiin on ryhdytty tai miten asia on ratkaistu. Lisäksi tuodaan esiin, että asia otetaan uudelleen käsittelyyn, mikäli siinä ilmenee asukkaan / omaisen mielestä jotakin uutta.

7 LÄÄKEHOITO

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta

Villa Vuorannassa on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön ja THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja päivittämisestä vastaa yksikönjohtaja. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja tarkastetaan vuosittain. Yksikönjohtaja seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista yhdessä johtavahoitajan sekä yrityksen hallinnollisen lääkärin kanssa.

Hoitava lääkäri on päävastuussa asiakkaiden lääkehoidosta ja päättää lääkehoidon aloittamisesta, muutoksista ja lopettamisesta. Hoitohenkilökunta toteuttaa asiakkaiden lääkehoitoa lääkärin antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Hoitajien tulee osata toteuttaa lääkehoitoa siten, että oikea asiakas saa oikean lääkkeen ja annoksen, oikeassa muodossa, oikeana ajankohtana sekä oikeaa annostelutekniikkaa käyttäen. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilökunnalla on oltava voimassa olevat lääkeluvat. Lupiin liittyvä

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

materiaali ja tentit ovat sähköisessä muodossa ProEdun-järjestelmässä. Yksikönjohtaja, johtavahoitaja tai sairaanhoitaja valvoo tenttien suoritukset ja hallinnollinen lääkäri myöntää luvat.

Lääkehoitosuunnitelma on osa kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmää ja lääkehoiton suunnitelmallisen toteuttamisen, arvioinnin ja kehittämisen työväline. Lääkehoitosuunnitelma on parhaimmillaan lääkitysturvallisuuden kehittämisen työväline, joka elää ja kehittyy toimintayksikön arjessa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan. Onnistunut lääkehoito on tärkeässä osassa kokonaisvaltaista, laadukasta ja turvallista hoitoa.

Lääkehoidosta ja terveydenhuollon palveluista vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yksikönjohtaja, sairaanhoitaja YAMK

Päivi Isokoski-Salonen

puh. 050 381 5733

paivi.isokoski-salonen@paivakumpuhoiva.fi

Björn von Alftan / Eiran sairaala

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Jaana Sulkava

puh. 050382 0616

jaana.sulkava@paivakumpuhoiva.fi

8 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Pyrimme Villa Vuorannassa ennaltaehkäisemään haittatapahtumat tunnistamalla vaaratekijät, arvioimalla riskejä, ryhtymällä toimenpiteisiin niiden hallitsemiseksi ja rakentamalla hyvää turvallisuuskulttuuria. Turvallisuusjohtamisen tavoitteena meillä on turvata hoitoympäristön häiriöttömyys ja toiminnan jatkuvuus. Turvallisuusjohtamisjärjestelmämme koostuu eri osa-alueista: Työterveys ja turvallisuus, potilas-/asiakasturvallisuus, rikoksiin varautuminen, tila- ja laiteturvallisuusriskit, palo- ja kiinteistöturvallisuus, tietoturvallisuus. Lisäksi riskejä arvioidaan organisaatio-, henkilö-, toimitila-, toiminta-, ja laitetasolla.

Keinoja turvallisuusriskien hallintaan;

Henkilökunta osallistuu vuosittain Päiväkummun Villa Vuorannasta, muista ryhmäkodeista, keittiö Karpalosta ja hallinnon toimistosta toimipisteidensä työturvallisuusriskikartoitusten laatimiseen. Riskikartoituksissa käsitellään ergonomiaa, tapaturma-, fyysisiä-, kemiallisia- ja biologisia vaaroja sekä henkistä kuormitusta. Riskikartoitusta on käytetty työsuojelun toimintaohjelman laadinnassa.

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Riskikartoituksessa havaitut riskit pyrimme poistamaan tai niihin pyritään varautumaan esim. koulutuksen keinoin (mm. paloturvallisuuskoulutus, väkivaltaisen henkilön kohtaaminen, EA-koulutus, jne.). Vakuutusyhtiön kanssa teemme myös tiivistä yhteistyötä riskien kartoituksessa sekä niihin varautumisessa.

Seuraamme toiminnassamme ilmeneviä poikkeamia ja läheltä-piti tilanteita, ja nämä tilanteet kirjataan sähköiseen raportointijärjestelmään HaiPro:on. Tilanteet käsitellään ja niihin vaikuttaneet häiriötilanteet pyritään poistamaan ja tilanteista pyritään oppimaan. Koko henkilökunta osallistuu käytännön turvallisuuden päivittäiseen hallintaan, turvallisuusriskien arviointiin, turvallisuussuunnitelman laatimiseen, turvallisuusasioita koskevaan raportointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. On erittäin tärkeätä, että henkilöstö hallitsee päivittäisten työtilanteiden yhteydessä esiin tulevat turvallisuutta vaarantavat häiriötilanteet. Henkilöstön tulee edistää turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan sekä noudattaa annettuja ohjeita. Henkilökunnan tulee raportoida havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista ja ilmoittaa kehittämiskohteista.

Turvallista toimintaa edesauttaa se, että henkilökunta tuntee Hoitokoti Päiväkummun yleiset, sekä Villa Vuorannan yksikkökohtaiset toimintaohjeet ja sovitut käytännöt, heillä on hyvä ammatillinen osaaminen huomioiden alan eettiset ja juridiset vaatimukset.

8.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely ja niiden dokumentointi

Riskienhallinnasta ja turvallisuuden tilanteesta dokumentoidaan henkilökunnan intran raportointijärjestelmään HaiPro:on. Mikäli toiminnassamme Villa Vuorannassa tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Asiakasta / omaista informoidaan tapahtuneesta virheestä, tilannetta pahoitellaan ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä tehtävistä toimenpiteistä. Virheitä on erilaatuisia - ja tilanteen mukaan tilannetta voi korjata esim. henkilö, joka on toiminut ko. tilanteessa. Välillä korjaaminen voi vaatia johtavahoitajan, yksikönjohtajan, prosessinomistajan tai toiminnanjohtajan toimia. Tarvittaessa poikkeamasta / epäkohdian korjaamisesta informoidaan viranomaisia. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit intran Sisulaadunvalvontajärjestelmän kautta sekä kertomalla esimiehelle asiasta ja osallistumalla työhyvinvoinnin riskikartoitusten päivittämisiin.

Riskienhallinnassa kiinnitetään erityisesti huomioita seuraaviin osa-alueisiin:

- työterveys ja turvallisuus (ylikuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- potilas-/asiakasturvallisuus (tapaturmat, potilaiden katoamiset ja karkaamiset, potilaiden ja asiakkaiden kanteet ja valitukset)
- rikokset (tuhotyöt ja ilkivalta, omaisuuden katoamiset, hävikit, varkaudet, murrot)
- tila- ja laiteturvallisuusriskit (toimintayksikössä tapahtuvista toiminnoista tai laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen)

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

- palo- ja kiinteistöturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat, erityistilojen ongelmat, logistiikan ongelmat)
- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt).

8.2. Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä Villa Vuorannassa on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Villa Vuorannassa koko henkilöstöllä on mahdollisuus olla osallisena riskienhallinnan tunnistamisessa. Havaitun / tunnistetun riskin kohdalla henkilöstön edustaja tekee poikkeamailmoituksen HaiPro-järjestelmään, jonka jälkeen tiimin lähiesihenkilö (johtavahoitaja) tekee korjausehdotuksen, jonka yksikönjohtaja hyväksyy ja lähiesihenkilö vahvistaa asian korjauksen jälkeen. Tilanne käsitellään henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa johtotiimi päivittää / laatii toimintaohjeen asiaan. Ulkoisen auditoinnin korjaavat toimenpiteet hyväksytetään Det Norske Veritas Oy:n kautta. Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko tiimipalaverissa tai intrassa/ sähköpostilla. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse / kirjeitse tai pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asiaa käydään läpi.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Villa Vuorannassa on laadittu yksikkökohtainen pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, asukasturvallisuussuunnitelma ja tietoturvaluussuunnitelma. Myös yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, Päiväkummun yleinen saattohoitosuunnitelma sekä ohjeet asukkaiden fyysiseen rajoittamiseen, ohjaavat henkilöstöä toimimaan työssään turvallisuusperiaatteiden mukaisesti.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Villa Vuorannassa henkilökunta kirjaa havaitsemansa riskit/poikkeamat raportointijärjestelmä HaiPro:on. Henkilökunnan lisäksi, omaisilla ja yhteistyökumppaneilla on mahdollisuus ilmoittaa tunnistamistaan riskistä puhelimitse tai sähköpostilla johtavahoitajalle ja / tai yksikönjohtajalle. Tunnistetut riskit on kirjattu riskikartoitukseemme ja riskit on myös pisteytetty.

8.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Villa Vuorannassa riskienhallinnasta ja turvallisuuden tilanteesta dokumentoidaan henkilökunnan intran raportointijärjestelmään HaiPro:on. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille monin keinoin. Tarvittaessa esiin nousseet kehittämiskohteet viedään toiminta- ja koulutus suunnitelmiin. Haittatapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asukkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa tilanteen mukaisesti. Yksikönjohtaja vastaa lisäksi siitä, että poikkeama- ja riskitilanteista tiedotetaan henkilökuntaa myös tiimipalavereissa. Prosessinomistajat laativat vuosittain koosteen omasta prosessistaan. Koosteessa käsitellään mm. poikkeamien koonti sekä prosessin vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. Koosteet käsitellään vuosittain johdon katselmuksessa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta vastaavat johtavahoitaja sekä yksikönjohtaja ja tarvittaessa toimitusjohtaja. Oleellista toimeenpanossa on saattaa tieto korjaavista toimenpiteistä koko henkilökunnan tietoon. Johtavahoitaja sekä yksikönjohtaja vastaavat, että poikkeama- ja riskitilanteista tiedotetaan henkilökuntaa myös tiimipalavereissa sekä yksikönjohtajan henkilökunnalle laatimassa viikkoviestissä. Tarvittaessa järjestetään lisäohjeistusta, lisäperehdytystä- tai koulutusta korjaavien toimenpiteiden omaksumiseen.

9 POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Villa Vuorannassa henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Villa Vuorannan asiakasrekisterin muodostavat DomaCare-asiakastietojärjestelmä, ERA Atostek järjestelmä kotihoidossa sekä asiakassopimukset. Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää hoitoa.

Asiakastiedot kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään (kotihoidossa myös ERA Atostek-järjestelmään). Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot, elämäntiedot, tarpeet ja toiveet hoidolle, hoitosuunnitelma, seurantatiedot, arviointitiedot, lääketiedot, lääkäriasiat ja käteiskirjanpito.

DomaCaresta on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste. Domacareen voivat tehdä merkintöjä ainoastaan asiakkaan hoitoon osallistuvat hoitajat sekä heidän ohjeidensa mukaisesti muut hoitoon osallistuvat henkilöt. Kaikki käynnit kirjataan.

Asiakas saa pyytäessään tarkastaa omat tietonsa ja pyytäessään niistä myös jäljennökset. Mikäli tietoja ei voida lain mukaan antaa, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus. Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta. Mikäli korjausvaatimukseen ei suostuta, siitä annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus.

Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat myös salassapitolomakkeen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Yksikönjohtaja

Päivi Isokoski-Salonen

puh. 050 381 5733

paivi.isokoski-salonen@paivakumpuhoiva.fi

Asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelyssä

STM:n asetuksen potilasasiakirjoista 298/2009 perusteella potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä eikä ilman kirjallista suostumusta tietoja saa antaa sivullisille. Henkilökunnan salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen /tehtävän päättymisen jälkeenkin. Tietoja saa antaa laillisen edunvalvojan kirjallisella suostumuksella, mikäli asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä.

Asiakkaalle selvitetään tietosuojaj- ja salassapitosäännökset ja häneltä kysytään lupaa tietojen luovuttamiseen ja vastaanottamiseen. Lupa tai kieltö kirjataan Domacaren perustietolehdelle kohtaan ”lisätiedot ja luvat”. ERA Atostekissa on ”lupakäytännöt”-kohta.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon pyritään varmistamaan perehdyttämisvaiheessa ja tarvittaessa lisäkoulutuksin.

Henkilötietolain 10§:n mukainen rekisteriseloste on laadittu erikseen.

10 POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

10.1. Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä osallistuminen kotihoidon ja kotisairaanhoidon laadun ja omavalvonnan kehittämiseen on olennainen osa palvelumme sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista

10.2. Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta Villa Vuorannan toiminnasta hoito- ja keittiöhenkilökunnalle, lähiesihenkilöille sekä johdolle. Palautetta ja kehittämisajatuksia voi kirjallisesti antaa yksiköiden palautelaatikoihin, maapostilla, sähköpostilla tai kotisivujen www.paivakumpuhoiva.fi kautta. Julkiwebin kautta annettu sähköinen palaute on osa Päiväkummun laadunvalvontaprosessia. Poikkeamat ja läheltä-piti-tilanteet kirjataan sähköiseen järjestelmään. Lisäksi henkilökunta voi kirjata asiakkailta tullutta palautetta HaiPro-järjestelmään. Säännöllisesti toteutetaan asiakkaiden, läheisten ja henkilökunnan tyytyväisyystutkimukset. Asiakkailta ja mahdollisesti myös läheisiltä kysellään palautetta myös tavattaessa ja erityisesti hoitoneuvottelujen yhteydessä. Johtavahoitaja sekä yksikönjohtaja ovat näkyviä arjessa asiakkaille, läheisille ja henkilöstölle. Yksikönjohtaja keskustelee palveluasunnoissa asuvien asiakkaiden kanssa aktiivisesti ja saa näin myös palautetta hoidosta ja toiminnasta heidän kauttaan.

Yksikönjohtaja vastaa johtavahoitajan / tiimisairaanhoidajan kanssa siitä, että saadut palautteet käsitellään ja analysoidaan henkilöstön kanssa, ja että toimintaa kehitetään saatujen palautteiden pohjalta. Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Palautteesta riippuen, se käsitellään tiimissä, yksikössä tai johtotiimissä. Tyytyväisyystutkimuksista tehdään yhteenveto asiakaslehti Päiväkummun Sanomiin, kotisivuille, henkilökunnan intraan sekä kerrotaan suullisesti läheiseninfoissa ja henkilökunnalle tiimipalaverissa ja / tai kehittämissäpäivissä. Palautteiden ja tyytyväisyyskyselyiden tuloksia hyödynnetään mm. kehittämis- ja toimintasuunnitelmien laadinnassa.

10.3. Asiakkaan oikeusturva

Olemme tietoisia Villa Vuorannassa, että sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

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.

10.4. Muistutuksen tekeminen

Jos asiakas on tyytymätön samaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijään tilanteen muuttamiseksi. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1–4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Yksikönjohtaja

Päivi Isokoski-Salonen

puh. 050 381 5733

paivi.isokoski-salonen@paivakumpuhoiva.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutuksen tehnyt asiakas ohjataan Valviran ohjeiden mukaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden ja / tai esihenkilön kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus yksikön toiminnasta tehdään yksikönjohtajalle. Muistutuksen tehneille henkilöille varataan mahdollisuus tulla tapaamiseen ja keskusteluun tapahtuneesta.

Asia käsitellään kotihoidon tiimipalaverissa ja tarvittaessa konsernin johtoryhmässä.

Tehtyä virhettä pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaan kanssa pyritään löytämään keinot mahdollisista hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan, jotta samat virheet voidaan välttää jatkossa.

Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiti toiminnan kehittämisessä

Tilanne pyritään selvittämään asianomaisten kesken tapahtuneessa yksikössä yksikönjohtajan johdolla. Tarvittaessa asianomaisten sekä yhteistyötahojen kanssa tavataan ja keskustellaan tapahtuneesta yksikönjohtajan ja toimitusjohtajan läsnä ollessa. Tapahtunut tilanne käsitellään Villa Vuorannan tiimipalaverissa, yksikön esihenkilöiden palaverissa ja johtotiimissä. Tehtyä virhettä / epäasiallisuutta pahoitellaan, se pyritään

korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan, pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi. Muistutuksen vastine annetaan 1–4 viikon kuluessa sen jättämisestä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnasta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaneuvonta antaa neuvoja seuraavissa tilanteissa:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa



KULUTTAJANEUVONNAN PUHELIN-PALVELU

Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

☎ [09 5110 1200](tel:0951101200)

🔗 [Konsumentrådgivning.på.svenska](https://www.konsumentradgivning.på.svenska)

10.4. Potilasasiamies

Päiväkummun potilasasiamiehen yhteystiedot

Jaana Sulkava

puh. 050382 0616

jaana.sulkava@paivakumpuhoiva.fi

Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

11 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Toiminnanohjausjärjestelmämme, joita myös Villa Vuorannassa noudatetaan, sisältää viiden ydin- ja neljän tukiprosessin tarkat vaihekohtaiset kuvaukset, joissa on määritelty myös kunkin vaiheen tavoitteet ja mittarit. Näiden avulla pystymme valvomaan toimintaamme säännöllisesti ja parantamaan sitä. Uusille työntekijöillemme järjestelmä toimii myös hyvänä perehdytyksen apuvälineenä. Järjestelmä sisältää lisäksi myös asiakaspalautemenettelyn, sen seurannan sekä toimintatavat aina säännöllisiin johdon katselmuksiin asti.

Laatutyön ydinasia on ymmärtää, että se ei tule koskaan valmiiksi, vaan aina tarvitaan systemaattista tavoitteiden, mittareiden ja toimintatapojen uudelleenarviointia sekä järjestelmään kuuluvien toimintaohjeiden ja kuvausten päivittämistä. Laatu ei synny missään vain hienoilla kuvauksilla intrassa tai sertifikaatista seinällä. Laadusta vastaaminen hoitotyössä on meidän kaikkien yhteinen asia. Se syntyy jokaisen yksittäisen henkilön panoksesta. Vain aktiivisella ja laadukkaalla työotteella voimme turvata asiakkaillemme Elämän ilon toimintafilosofian mukaiset hoitopalvelut.

Nordic Healthcare Group (NHG Audit Oy) on myöntänyt Hoitokoti Päiväkumpu Oy:n kaikille hoitoyksiköille ja ryhmäkodeille ISO 9001:2008 standardin mukaisen laatusertifikaatin 27.4.2011, tämän jälkeen se on ollut katkeamattomasti voimassa ja sertifikaatti on päivittänyt uudempaan versioonkin ollen nykyisin ISO 9001:2015. NHG Audit Oy:n sertifiointitoiminta on siirtynyt DNV Certification Oy/Ab:lle 3.7.2013 alkaen ja tällä hetkellä ulkoisen auditoinnin suorittaa DNV Certification.

Tämän systemaattisen työn tuloksena meillä on Päiväkummussa hyvin toimiva sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä palveluidemme ydin- ja tukiprosessien suunnitteluun, toteuttamiseen, arviointiin ja sitä kautta toimintamme jatkuvaan kehittämiseen ja johtamiseen asukkaidemme parhaaksi.

Toiminnan ydinprosessit



Toiminnan tukiprosessit



Hoitokoti Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2154142-0 | p. 050 433 2275 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvonnan toteutumisen seuranta sisällytetään johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa.

Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluiden tuottaja ts. kotipalveluiden palvelupäällikkö. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

Helsingissä 17.1.2025

Päivi Isokoski-Salonen
Yksikönjohtaja,
Sairaanhoidtaja YAMK