

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Validia Oy Y-tunnus 1948154-5

Kunnan nimi: Vaasa

Sote-alueen nimi: Vaasa sairaanhoitopiiri

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Palosaaren Validia-talo

Katuosoite: Tehtaankatu 3 A

Postinumero: 65200

Postitoimipaikka: Vaasa

Sijaintikunta yhteystietoineen

Sosiaali- ja terveystoimi

PL 241 65101 Vaasa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tuotamme ja kehitämme fyysisesti vammaisille ja valituille erityisryhmille korkealaatuisia asumisen ja hyvinvoinnin Validia-palveluja, jotka vastaavat asiakkaan palveluntarpeeseen elämän eri vaiheissa. Palosaaren Validia-talossa on 19 vuokra-asuntoa.

Esimies: Tuula Laulaja

Puhelin 0447650795

Sähköposti tuula.laulaja@validia.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 13.9.2018 Dnro V/10865/2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Tehostettu palveluasuminen vammaiset 15 paikkaa, tehostettu palveluasuminen kehitysvammaiset 4 paikkaa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Huoltopalvelut/RS-kiinteistöhuolto, apuvälineet/Haltija Group, Vartiointipalvelut/Avarn Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ostopalveluiden laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jatkuvalla laadun seurannalla. Tarvittaessa pidetään yhteistyöpalaveri.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Palosaaren Validia- talon henkilökunnalle on hyvin tärkeä asia asiakkaiden hyvinvointi. Hyvinvointi nousi vahvasti esille henkilökunnalle suunnatussa henkilöstötyytyväisyyskyselyssä. Asukkaat saavat elää itsenäistä ja turvallista elämää. Asiakkaillamme on mahdollisuus tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä kaikissa elämänvaiheissa. Asiakkaat kokevat, että talossamme on turvallista asua (asiakastytyväisyyskysely). Tämä toteutuu, koska talossamme on ympärivuorokauden hoitajat paikalla ja he itse voivat päättää eri palveluista, palveluajoista ja he saavat apua silloin, kun sitä tarvitsevat. Palosaaren Validia-talon henkilökunta tukee, auttaa ja ohjaa vammaisia ja kehitysvammaisia asiakkaita elämään arvokasta elämää.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Validia Oy:n arvot ihmisarvo, luotettavuus, rohkeus, uudistuminen ja avoimuus ohjaavat työtämme. Nämä arvot näkyvät ja ohjaavat henkilökuntaa yksikössämme päivittäisessä työssä sekä ovat apuna valinnoissa ja ratkaisuisissa, joita joudumme päivittäin tekemään.

Kaikki meidän asiakkaamme ovat samanarvoisia. Henkilökunta kohtaa heidät yksilöllisesti ja hoitajat ovat aidosti läsnä asiakkaan luona.

Palosaaren Validia-talo on kodikas ja vähän pienempi yksikkö, joten yhteisöllisyys korostuu talossamme. Henkilökunta ja asiakkaat kokevat olevansa yhtä suurta perhettä.

Inhimillisyys ja empaattisuus näkyvät vahvasti hoitotyössä.

Asiakkaillamme on itsemääräämisoikeus. Heillä on oikeus omiin mielipiteisiin ja he saavat tehdä päätöksiä ja valita. Kaikki asiakkaamme saavat elää itsensä näköistä elämää.

Palosaaren Validia-talon henkilökunta sitoutuu tavoitteisiin. Henkilökunta on ammattitaitoista ja he toimivat vastuullisesti ja läpinäkyvästi. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuuhoidtaja vuoron aikana.

Vuorovaikutus on hyvää ja avointa. Henkilökunta auttaa toinen toisiaan ja he tietävät, että apua voi ja saa aina pyytää.

Arvioimme päivittäin toimintamme laatua. Hoitajat täyttävät päiväkohtaisesti omavalvontataulua, joka sisältää suunnitellun ja toteutuneen henkilökuntamäärän, asiakasmäärän, lääkeluvallisen henkilökunnan määrään sekä odotusajat ja poikkeamat. Vuoronvaihtopalaverissa he käyvät näitä asioita läpi ja kertovat miten vuoro on sujunut (onnistumiset ja poikkeamat). Yksikönpäällikkö vie tällä hetkellä päivittäiset omavalvontataulun tiedot viikkonäkymään, jota myös liiketoiminta-alueen johtajat voivat seurata. Viikkonäkymä käydään henkilöstön kanssa läpi viikkopalaverissa.

Palosaaren Validia-talon tuottamissa palveluissa lähtökohtana on asiakkaiden näkökulma ja palvelutarve. Seuraamme ja arvioimme asiakastyytyvääisyyttä.

Palosaaren Validia-talossa panostetaan henkilökunnan hyvinvointiin, ammatillisuuden kehittämiseen ja yhtiön arvojen mukaiseen toimintaan.

Olemme säännöllisesti yhteydessä maksaja-asiakkaisiin, omaisiin ja muihin sidosryhmiin päin.

Kaikessa toiminnassamme huomioimme tehdyt sitoumukset, toimintaa ohjaavat lait ja viiranomaismääräyksiä.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Palosaaren Validia-talon mahdollisia riskejä:

1. Hoitoon ja palvelun tuottamiseen liittyvät riskit

Palvelua ei tuoteta toteuttamissuunnitelman mukaisesti/riskin syy: ei tunneta suunnitelma tai suunnitelmia ei olla päivitetty.

Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua/ riskin syy: hälytintä ei ollut asiakkaan ulottuvilla.

Työturvallisuuden vaarantuminen/riskin syy: vääränlainen ergonomia

Turvallinen liikkuminen ja asuminen/ riskin syy: kiinteistöhuolto ei toimi.

2. Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit:

Asiakkaalle jää lääkkeitä antamatta/riskin syy: huolimattomuus, inhimillinen erehdys.

Väärät lääkelistat/riskin syy: korjauksia ei ole tehty lääkelistaan.

3. Tietosuojan ja asiakasrekisteriin liittyvät riskit

Dokumentteja ei säilytetä kuten pitäisi/riskin syy: dokumentit avoimessa tilassa henkilöstön saatavilla.

Salassapito ja vaitiolovelvollisuus rikkoutuu/ riskin syy: henkilöstö puhuu työasioista julkisella paikalla tai henkilökunta puhuu työasioista asiakkaille.

4. Henkilöstöön liittyvät riskit

Vakituisen henkilöstön tai sijaisten saatavuus/ riskin syy: sote alan työpaikkoja paljon tarjolla.

Henkilöstön sairastuminen/riskin syy: Pandemia

5. Asiakkaan tiloihin ja asiakkaan kotona käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit

Sähkölaitteisiin liittyvät riskit/riskin syy: rikkiäiset sähkölaitteet ja johdot.

Liikaa tavaraa asunnoissa/riskin syy: pienet säilytystilat

Asiakas putoaa nostolaitteesta/riskin syy: väärin kiinnitetty nostoliina

6. Asiakkaiden aiheuttamat riskit henkilökunnalle

Fyysinen väkivalta/riskin syy: Asiakkaan vammasta johtuva

Psyykinen kuormitus/riskin syy: Asiakkaan negatiivisuus, epäasiallinen sanallinen viestintä.

7. Jätteiden käsittelyyn liittyvät riskit

Erityisjätteet/ riskin syy: pistävät jätteet lajiteltu väärin

Liitteessä on tarkemmin tunnistettu Palosaaren Validia-talon riskejä, riskien syitä, seuraamuksia, arvioitu riskien suuruus sekä toimenpiteitä riskien korjaamiseksi.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Poistumisturvallisuusselvitys
- Pelastussuunnitelma, 4ks ohjelma
- Poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma
- Kriisiviestintäohje
- Hygieniaohjeistus
- Työturvallisuus ja työsuojelu ohjeistus

Riskien tunnistaminen

Työntekijöillä on vastuu huolehtia omasta ja muiden turvallisuudesta, noudattaa työnantajan määräyksiä ja ohjeita. Heidän tulee ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista välittömästi ja poistaa ne kykyjensä mukaan, noudattaa järjestystä ja siisteyttä, huolellisuutta ja varovaisuutta, käyttää henkilökohtaisia suojaimia ja turvalaiteita, välttää häirintää ja epäasiallista kohtelua, toimia yhteistyössä työnantajan kanssa. Palosaaren Validia-talossa henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikönpäällikölle sekä kirjaa ne IMS-toimintajärjestelmään.

Asiakkaat ja omaiset tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikönpäällikölle suullisesti, sähköpostilla tai kirjallisella palautteella. Henkilökunta saa palautteen pääasiassa suullisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Työntekijän havaitessa poikkeaman, hän arvioi tapahtuneen vaikutusta asiakkaalle ja tekee välittömästi korjaavat toimenpiteet. Työntekijä kirjaa IMS-järjestelmään poikkeaman tai läheltä piti-tilanteen. Yksikönpäällikkö saa raportin, johon hän tekee tarvittavan lisäselvityksen asianomaisia kuulemalla ja Fastroi-Hilkka raportteja tarkastelemalla. Selvitystyön jälkeen yksikönpäällikkö tekee korjaavan toimenpiteen ja tuo asian viikkopalaveriin. Läheltä piti-tilanne keskustellaan asiakkaan ja hänen omaisen kanssa ja heille kerrotaan, miten jatkossa tämän tilanteen toistuminen estetään. Yksikönpäällikkö vie tiedon asiakkaalle ja omaiselle.

Lääkepoikkeamissa työntekijä kirjaa IMS-järjestelmään poikkeaman. Sairaanhoitaja tai yksikönpäällikkö selvittää lääkepoikkeaman syyn, mikä vaikutus lääkepoikkeamalla oli asiakkaalle ja miten lääkepoikkeaman toistuminen voidaan jatkossa estää. Sairaanhoitaja tai yksikönpäällikkö vie asian käsittelyyn viikkopalaveriin, jossa poikkeama käsitellään lähihoitajien kanssa. Kun sairaanhoitaja on tehnyt korjaavat toimenpiteet, hän lähettää raportin laatu- ja turvallisuuskoordinaattorille hyväksyttäväksi.

Asiakaspalaute lomakkeet ja palautelaatikko ovat yksikön yhteisissä tiloissa. Palautelaatikkoon jätetyt lomakkeet käsitellään kerran kuukaudessapidettävän yhteisökokouksen yhteydessä ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen tapahtuu vuoronvaihtopalavereiden yhteydessä, kirjaus omavalvontatauluun sekä viikko- ja henkilöstöpalavereissa, kirjaukset muistioihin. Seuranta ja kirjaukset tehdään myös Hilkka toimintajärjestelmän huomioiden kautta.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista ilmoitetaan henkilökunnalle vuoronvaihtopalavereiden, viikkopalavereiden ja henkilöstöpalavereiden yhteydessä sekä Hilkka-järjestelmän kautta.

Yhteistyötahoille laitetaan tieto soittamalla tai sähköpostitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnansuunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnansuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet lähihoitajat Jaana Muotio, Piia Bousmaha, Jessica Heikinsalo ja Sanna Syrjälä. He ovat Palosaaren Validia-talon laaturyhmä vuonna 2021.

Omavalvonnansuunnittelusta ja seurannasta vastaa.

Tuula Laulaja, yksikönpäällikkö

044 7650795

tuula.laulaja@validia.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain sekä heti mahdollisten toiminnassa tapahtuneiden muutosten jälkeen. Yksikkökohtaisesta päivityksestä vastaa ja tiedottamisesta vastaa yksikönpäällikkö Tuula Laulaja.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma pidetään nähtävillä yksikön www.sivuilla.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen on koottu kansioon, joka on saatavilla henkilökunnan toimistotilassa. Viranomais määräysten mukaan nähtävillä olevat dokumentit ovat esillä yksikön ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Asiakkaan toimintakykyarviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa Mini-Asta mittarilla. Arviointia voidaan tarkentaa Asta-mittarilla. Mini-Asta lomakkeet ovat tarkoitettu päivittäisen asumisen toimintojen alustavaan arviointiin. Mini-Asta mittari soveltuu hyvin

asiakkaille, joiden toimintakyky vaihtelee sairauden vuoksi. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemysvoimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Toimintakyvyn arviointi on osa asiakkaan toteuttamissuunnitelmaa, joka laaditaan asiakkaan muuttaessa taloon ja joka päivitetään puolen vuoden välein tai tarvittaessa.

Asiakkaan ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä kanssa sovitaan ajankohta, milloin palvelutarpeen arviointi tehdään.

Asiakkaan palvelusuunnitelmapalaveriin osallistuu asiakkaan lisäksi oman kunnan vammaispalvelun sosiaalityöntekijä, Yksikönpäällikkö, sairaanhoitaja ja / tai lähihoitaja sekä tarpeen mukaan omainen, edunvalvoja, lääkäri, fysioterapeutti, päivätoiminnan tai henkilökohtaisen avun työntekijä tai muu asiantuntija, jonka ammattitaitoa tarvitaan asiakkaan palveluiden arvioinnissa.

Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma

Asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma laaditaan, kun asukas muuttaa taloon. Toteuttamissuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein tai tarvittaessa. Toteutumista seurataan päivittäisten kirjauksien avulla. Arviointi tehdään kirjallisesti puolen vuoden välein.

Asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista. Asiakkaan näkemys tulee kuulluksi, kun kuuntelemme asiakasta, keskustelemme vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista. Asiakkaan näkemys tulee varmistettua, kun henkilökunta osaa käyttää erilaisia kommunikointivälineitä.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi toteuttamissuunnitelman sisältö. Jokaisella asiakkaalla on kaksi omahoitajaa, jotka päivittävät säännöllisesti toteuttamissuunnitelman sekä arvioivat sen toteutumista. Päivityksen jälkeen laitetaan tieto Hilikka-järjestelmän kautta kaikille muille hoitajille, joiden tulee käydä suunnitelma läpi. Toteuttamissuunnitelmat ovat Hilikka-järjestelmässä sähköisesti henkilökunnan saatavilla.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palosaaren Validia-talon asiakkailla on oikeus päättää omaa elämäänsä koskevista asioista. Toteuttamissuunnitelmaa tehdessä käydään läpi monia itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita. Sovimme esim. haluaako asiakas säännöllisiä käyntejä ja ajankohdat käynneille vai soittaako asiakas itse kaikki tarvitsemansa avut. Asiakkaiden mielipidettä kysytään, kuinka hän haluaisi asioiden tehtävän. Vaikka kommunikointi on välillä vaikeaa, pyrimme saamaan selville asiakkaan toiveen ja mielipiteen.

Palosaaren Validia-talossa korostuu kodinomaisuus ja asiakkaiden kodin ja yksityisyyden kunnioittaminen. Asiakkaiden koteihin ei mennä kuin hoitajakutsun tai asiakaskohtaisesti sovitun ennakkopyynnön vuoksi.

Asiakkaat voivat valita itse, käyttäkö talon ateriapalveluita, valmistaako itse avustettuna ateriat vai ruokaileeko jossain muualla. Ateriapalvelut tarjoavat aamupalan klo 8.00-9.30, lounaan alkaen klo 11.30-12.30 ja päivällisen alkaen klo 16.00-17.00 sekä myös mahdollisuus iltapalaan klo 19.00-20.00, joten asiakkaalla on oikeus valita aikansa. Ateria ajoissa

joustetaan, esim. jos asiakkaalla on meno, niin ruokailun voi siirtää vielä muuhunkin ajan-kohtaan.

Palosaaren Validia-talossa käytetään rajoitteita tai pakotteita. Kuitenkin asiakkaan turvallisuuden vuoksi esim. pyörätuolissa voidaan käyttää turvavyötä putoamisen estämiseksi. Asiakkaan turvallisuus sovitaan aina kirjallisesti toteuttamissuunnitelmaa tehtäessä.

Tilanne kohtaisesti, asiakkaan aggressiivisen käytöksen vuoksi, hänet voidaan ohjata pois tilanteesta. Tapaukset dokumentoidaan ja käsitellään viikko -ja henkilöstöpalaverissa, jossa myös laaditaan suunnitelma, ettei tilanne toistuisi.

Palosaaren Validia-talon kehitysvamma- asiakkailta ei ole rajoittamistoimenpiteitä.

Itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta, ellei siihen ole asiakaslähtöinen ja turvallisuussyistä johtuva peruste. Asiakkaan toimintakyky määrittelee, tarvitseeko asiakas turvavyötä tai sängynlaidan nostoa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä toteuttamissuunnitelma. Näin varmistamme, että asiakas saa elää hänen näköistään elämää, jota me autamme toteuttamaan.

Jos työyhteisön sisällä havaitaan asiakkaan kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa välittömästi yksikönpäällikön tietoon. Yksikönpäällikön tulee puuttua ottamalla asia puheeksi asianomaisen kaltoin kohtelijan kanssa ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Jos työyhteisöstä havaitaan ulkopuolisen tahon asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa välittömästi yksikönpäällikön tietoon. Yksikönpäällikön tulee puuttua ottamalla asia puheeksi asiakkaan sosiaalityöntekijän ja/ tai omaisten kanssa.

Jos havaitaan asiakkaiden keskuudessa toiseen asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa välittömästi yksikönpäällikön tietoon. Yksikönpäällikön tulee puuttua ottamalla huoli puheeksi asiakkaan, hänen omaisten/ läheisten sekä sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämässä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaat ja heidän omaiset/ läheiset voivat antaa asiakaspalautetta toiminnastamme saannallisesti tai kirjallisesti palautelomakkeiden, www.validia.fi sivulla sijaitsevan palaute-linkin, puhelimen ja sähköpostin avulla. Kaikki näin annetut asiakaspalautteet kirjataan henkilöstön toimesta IMS-toiminta järjestelmään.

Ruusut ja risut - lomake on tarkoitettu asiakkaiden ja heidän omaisten/ läheisten jatkuvan asiakaspalautteen kirjaamiseen, jotka käsitellään kuukausittain asiakaskokouksessa ja toimenpiteet tehdään välittömästi.

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät asiakastyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa parantamista ja ne auttavat suuntaamaan toimintamme kehittämistä ja annetun palvelun laatua. Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella laadimme yhdessä asiakkaiden kanssa vuosittain kolme kehitettävää asiaa.

Yksikössä on jatkuva palautelomake käytössä. Palautelaatikko ja lomakkeet löytyvät palvelukerroksesta henkilökunnan toimiston luota, mikä katsotaan joka arkipäivä aamuisin. Asiakaspalautteen antaminen on mahdollista netissä: www.validia.fi, ohje löytyy ilmoitustaululta.

Asiakkaat antavat palautetta myös suullisesti.

Asiakastyytyväisyyden yksikkötason tulokset käsitellään yksikön asiakkaiden kanssa ja saadun palautteen ja kehitysideoiden pohjalta valitaan yhdessä kehittämiskohteet ja niiden toteuttamiseen tarvittavat menetelmät. Asiakaspalautteiden analysoinnin yhteydessä arvioidaan koko palauteprosessia, kysymyksiä ja saatuja vastauksia.

Palveluasumisen palautteita käsitellään henkilökunnan kanssa viikoittain viikkopalaverissa ja/tai tilanteen mukaan. Palautteet kirjataan IMS:iin. Asiakkaiden kanssa palautteita käsitellään yhteisökokouksissa kerran kuukaudessa. Asiakkaat antavat myös suoraan palautetta yksikönpäällikölle, joka vie asian yhteisökokoukseen ja viikkopalaveriin tai henkilöstöpalaveriin tai yhteistyökumppaneille. Saaduista palautteista osa hoidetaan välittömästi. Palveluasumisessa tehdään asiakastyytyväisyyskysely 1 x vuodessa ja henkilöstön tyytyväisyyskysely 1x vuodessa

Asiakaspalautteiden kautta palveluasumisen toimintaa arvioidaan ja kehitetään viikkopalaverissa/henkilöstöpalaverissa sekä yhteisöpalaverissa. Tehdään päätös toiminnan kehittämistä, kirjataan se viikkopalaveri muistioon sekä Hilikka- järjestelmään. Yksikönpäällikkö jää seuraamaan, miten päätös toiminnan kehittämisestä on toteutunut ja jalkautunut palveluasumisen toimintaan

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

Liiketoimintajohtaja Päivi Lind

Mannerheimintie 107, 00280 Helsinki

puh. 040 8480472

paivi.lind@validia.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Katarina Norrgård

Käyntiosoite: Ruutikellarintie 4, 65100 Vaasa

Postitusosoite: Sosiaaliasiamies, PL 241, 65101 Vaasa

040 507 9303

katarina.noogard@vaasa.fi

Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Yhteistiedot ovat esillä myös yksikön virallisella ilmoitustaululla.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi.

Puhelimitse kuluttajaneuvojan tavoittaa:

- suomeksi puh. 029 5536 901
- ruotsiksi tel. 029 5536 902

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua ristiriitatilanteessa.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa viikko- ja henkilökuntapalavereissa. Tarpeen mukaan yksikönpäällikkö on yhteydessä myös liiketoimintajohtaja Päivi Lindiin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on vastaanottamisesta 4 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden jokapäiväisessä arjessa on mukana henkilökunta, joka tukee asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämistä ja edistämistä.

Asiakkaat voivat saada yksilöllisen tarpeen mukaan myös muuta lääkinällistä kuntoutusta kuten puhe-, toiminta- tai psykoterapiaa.

Fyysistä toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään käyttämällä kuntouttavaa työtettä sekä auttamalla asiakkaita esim. seisoma- ja kävelyharjoituksissa. Asiakkaiden toimintakyky voi vaihdella päivittäin, joten ammatillinen havainnointi asiakkaan toimintakyvystä on kaiken perusta. Suurin osa Palosaaren Validia- talon asiakkaista saavat fysioterapiapalveluita yksityisten palvelutuottajien tarjoamana joka talon ulkopuolella tai fysioterapeutti voi käydä asiakkaan kotona antamassa fysioterapiaa.

Psyykkistä hyvinvointia ylläpidetään ja edistetään kuuntelemalla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa ja tarvittaessa ohjata ja auttaa asiakasta hakemaan tarvitsemaansa palvelua.

Kognitiivista hyvinvointia henkilökunta ylläpitää ja edistää hoitamalla paljon asiakkaiden asioita esim. kelahakemuksia, taksien tilaukset, yhteydenpito edunvalvojiin jne.

Sosiaalista kanssakäymistä henkilökunta ylläpitää ja edistää kannustamalla osallistumaan esim. päivätoimintaan sekä talossa järjestettäviin yhteisiin hetkiin.

Päivätoimintaa on Palosaaren Validia-talossa 2x viikossa. Päivätoiminta on kaksikielinen. Arkisin toimiva päivätoiminta järjestää monipuolista, vaihtelevaa ja asiakaslähtöistä toimintaa. Asiakkaat kokevat tärkeäksi, että he itse voivat vaikuttaa päivätoiminnan sisällön suunnitteluun. Päivätoiminta järjestää myös avoimia ryhmiä ja päiväkahvit, joihin kaikki asukkaat voivat osallistua. Kaikille asukkaille avoimia tapahtumia ovat myös päivätoiminnan tiloissa vierailevat yhteistyökumppaneiden järjestämät tapahtumat kuten kaverikoirien säännölliset vierailut, mahdolliset lapsiryhmät käyvät esiintymässä koululta tai päiväkodista juhlapyhien aikana.

Jakelukeittiön viihtyisät tilat mahdollistavat asiakkaiden keskinäisen kanssakäymisen. Asiakkaat voivat kokoontua yhteisiin tiloihin keskustelemaan ajankohtaisista asioista ja

muutenkin viihtymään toistensa seurassa. Olohuoneessa on mahdollisuus katsoa yhdessä TV:tä ja elokuvia. Karaoke hetket ovat suosittuja.

Talossamme järjestetään yhteisiä kahvihetkiä ja erittäin toivottua on kesän aikana tapahtuvat grilliruokailut. Talossa oman henkilökunnan valmistamat kolmen ruokalajin lounaat ja päivälliset ovat saaneet hyvän vastaanoton ja ovat asiakkaiden toivelistalla.

Järjestämme myös vierailuja Vaasan Validia-taloon ja päinvastoin.

Palosaaren Validia-talossa järjestetään vähintään 2 krt / vuosi juhlahetki. Kesän alkua juhlistamme kesäkuisilla grillijuhlilla ja joulun lähestyessä vietämme joulujuhlaa. Tilaisuuksiin kutsumme mukaan myös omaiset.

Tällä hetkellä Korona rajoitukset vaikuttavat paljon yhteisölliseen toimintaa. Kaikki suunnitellut asiat eivät todennäköisesti toteudu vuonna 2021

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Kannustamme asiakkaitamme harrastamaan ja elämään aktiivista elämää. Kerromme heille lähialueen erilaisista harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista

Asiakkaita ohjataan ja avustetaan päivätoiminnan ja henkilökohtaisen avun palveluiden hakemisessa. Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutumisessa avustetaan asiakkaita, että hänellä on mahdollisuus lähteä esim. teatteriin. Henkilökunta auttaa mm. lippujen tilaamisessa sekä taksien tilaamisessa. Tiivistä yhteistyötä tehdään henkilökohtaisen avun kanssa.

Fastroi Hilka - järjestelmään kirjataan ja kuvataan asukkaan toimintakykyä päivittäisten toimintojen dokumentoinnissa. Arviota tehdään myös havainnoimalla asukkaan toimintakykyä. Palvelusuunnitelman toteutumisen yhteydessä arvioidaan myös asukkaan toimintakykyä.

Ravitsemus

Palosaaren Validia-talossa aamupala valmistetaan itse, lounas tulee Vaasan Validia-talosta lämpimänä, päivällinen tulee kylmänä tai esivalmistettuna, jonka ateriapalvelutyöntekijä esivalmistaa tai laittaa lämpenemään. Henkilökunta tarjoilee päivällisen asiakkaille. Iltapala tulee myös Vaasan Validia-talolta, jonka henkilökunta tarjoilee asiakkaille.

Ateriapalveluiden ruokalista löytyy <https://www.validia-asuminen.fi/palvelut/ateriapalvelu>.

Jamix- ohjelmaan on tehty ruokalista oy:n ohjeistuksen mukaisesti. Jamix- ohjelmassa saadaan aterioiden ravintoarvot kohdennettua ateriakohtaisesti ja voidaan tarkastaa vastaako ateriat ravintosuosituksia sekä seurata asiakkaiden ravinnon saantia ja laatua.

Aamupala on klo. 8.00-9.30, lounas klo. 11.30- 12.30, päivällinen klo 16.00 - 17.00 ja iltapala klo 19.00-20.00. Erityisruokavaliot huomioidaan ja asukkailla on mahdollisuus esittää toivomuksia ruoan suhteen, sillä talossa on torstai toivomusruokapäivä. Myös erilaisia teemoja on vuoden aikana ja vuoden juhlapyhät otetaan myös huomioon.

Iltapalan osuus ruokailussa on erittäin tärkeä, ettei yöaikainen paaston pituus ole liian pitkä.

Asukkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan heitä tuetaan ja ohjataan terveellisiin ruokattumuksiin.

Suurin osa asukkaista ruokailee Validia- talon ruokalassa kuukausiruokailijana, osa syö ruokalassa silloin, kun itselle sopii ja osa asukkaista valmistaa ruoan omassa kodissaan.

Valmistuskeittiölle ilmoitetaan ruokavaliot ja rajoitteet. Henkilökunta huomioi ruokavaliot ja rajoitteet, kun ruoka tarjoillaan. Tarvittaessa ruoka soseutetaan, pilkotaan leivät jne.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan kirjaamalla Hilikka-järjestelmään, kun asiakas on käynyt syömässä aamupalan, lounaan, päivällisen ja iltapalan. Kirjaamiseen kuvataan, jos ruokailussa on ollut poikkeavaa.

Hilikka-järjestelmässä ravitsemus on omana huomiona ja monelle asiakkaalle on valmiiksi ajastettu ruokailut.

Peg. ruokailut on ajastettu säännölliseksi työksi.

Tarvittaessa kirjataan ylös asiakkaan nesteen saanti.

Ateriapalvelutyöntekijät seuraavat myös asiakkaiden syömistä.

Hygieniakäytännöt

Työntekijän oma henkilökohtainen hygienia on perusta tartuntojen ehkäisylle.

Käsihygienia on tärkein toimenpide infektioiden ehkäisyssä. Käsihuhdetta käytetään ennen ja jälkeen asiakkaaseen kohdistuvaa työtä. Suojakäsineitä käytetään tehtävissä, joissa ollaan kosketuksissa asiakkaan limakalvojen, vaurioituneiden ihopintojen ja eritteiden kanssa tai tilanteessa, jolloin työntekijällä on ihorikkoja omissa käsissään. Eritystä hygieniaa edellyttävissä työtehtävissä käytetään tarpeellisia suojaimia annettujen ohjeiden mukaisesti.

Työyhteisössä huolehditaan lisäksi mobiililaitteiden ja näppäimistöjen puhdistamisesta säännöllisesti niille tarkoitetuilla puhdistusaineilla. Mikäli työntekijöillä havaitsevat puutteita yleisten tilojen siisteydestä, tulee siitä antaa palautetta yksikönpäällikölle. Työympäristön viihtyvyys, siisteys ja hygieniasta huolehtiminen on kaikkien yhteinen asia.

Asiakkaan kodin yleissiisteydestä huolehditaan päivittäin huomioiden asiakkaan palvelutarve.

Kerran viikossa tehdään asiakkaan kotona ylläpitosiivous, huomioiden asiakkaan palvelu, joka on kirjattu toteuttamissuunnitelmaan. Ylläpitosiivous tarkoittaa mm. kodin pöytä- ja lattiapintojen puhdistamisen mukaan lukien keittiötilan ja saniteettitilan.

Kotien siivouksessa huomioidaan myös harvemmin tehtävät siivoustyöt, joita ovat mm. saniteettitilojen seinät ja lattiakaivot, asunnon siivouskomeron siisteys, patterien pyyhintä, ikkunoiden peseminen ja seinien nihkeäpyyhintä.

Tukihenkilöt vastaavat kotien ja yksikön yleisten tilojen siivouksesta. Hoitajat huolehtivat, että asunnot jäävät siistiksi esim. aamutoimien jälkeen.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Palosaaren Validia- talon käytössä olevat ohjeet: Käsihygienia ohje, siivousohje, eristysohje, pistotapaturmaohjeet, suojauskäytännöt. Lähihoitajat ja sairaanhoitaja toteuttaa hoitotyötä aseptiikkaa toteuttaen. Tartuntatautikohtaisesti täydennämme yksikköme ohjeita Vaasan keskussairaalan hygieniahoidajalta.

Hygieniakäytännöistä on laadittu oma ohje poikkeustilanteessa.

Tämän hetken epidemia tilanteessa noudatamme Vaasan sairaanhoitopiiriltä ja Validia Oy:ltä annettuja suojautumisohjeita sekä hygieniahjeita.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty:

Pyykkihuolto: Maanantaisin on varattu pesutupa, jolloin tukihenkilö hoitaa pyykkihuollon. Monella asiakkaalla on oma pesukone, jolloin hoitajat auttavat asiakkaan pyykkihuollossa. Yksikön varastotilassa on oma pesukone, jota voi tarvittaessa käyttää.

Siivous: Tukihenkilöt siivoavat asiakkaiden asuntoja tiistaisin ja torstaisin. Asiakkaat tietävät, minä päivänä heillä on siivous. Yleisiä tiloja siivotaan myös muina päivinä. RS-kiinteistöhuolto siivoaa rappukäytävät sekä asuinkerrosten käytävät.

Perehdytyksessä käydään läpi siivous ja pyykkihuollon asioita. Ateriapalvelutyöntekijä osallistuu kerran vuodessa heille osoitettuun koulutukseen. Muulle henkilökunnalle ei ole järjestetty tämän alan koulutusta. Erilliset puhtaanapidon ja pyykkihuollon ohjeet käydään henkilökunnan kanssa läpi ja annetaan ohjeistus myös paperiversiona.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palosaaren Validia-talon asiakkaat käyttävät terveysasemaa perusterveydenhuollossa ja osa asukkaista on suoraan asiakkaana keskussairaalassa.

Palosaaren Validia-talon asiakkaiden hammashoito tapahtuu terveyskeskuksen hammas-
huollossa tai yksityisillä hammaslääkäreillä.

Tarvittaessa perusterveydenhuolto lähettää asiakkaan erikoissairaanhoidon hoidon tarpeen määrittämiksi ja jatkohoidon saamiseksi

Asukkaat voivat yksilöllisesti käyttää yksityisiä terveyspalveluita.

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa: tilataan ambulanssi ja tilanteen mukainen toiminta (tiedotus omaisille, ensiapu).

Äkillinen kuolemantapaus Validia Asumisen yksikössä on harvinaista. Äkillisissä kuolemantapaus tilanteissa soitetaan hälytyskeskukseen 112 ja noudatetaan hälytyskeskuksesta

tulevia ohjeita. Pääsääntöisesti kotona tapahtuneessa äkillisessä kuolemantapauksessa poliisi tulee paikalle. Kuolemantapauksesta ilmoitetaan omaisille sekä yksikön esimiehelle. Validia asumisessa ei ole vainajan säilytystiloja. Validia asumisen asiakkaan saattohoitotilanteissa noudatetaan asiakaskohtaista ohjeistusta.

Pitkäaikaissairauksia hoidetaan ja seurataan sairauden hoitolinjojen mukaisesti. Pitkäaikaissairauden seurantamittaukset esim. verensokeriseuranta, verenpaineen seuranta sekä näiden kontrollikäynnit perusterveydenhuollossa toteutetaan asiakaskohtaisen ohjeistuksen mukaan. Terveyttä edistetään mahdollistamalla terveellisten elintapojen toteuttaminen ohjaamalla asiakasta terveystieteiden mukaiseen toimintaan.

Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Stiina Alikoski-Salminen, sairaanhoitaja AMK yhteistyössä yksikönpäällikön ja lähihoitajien kanssa.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 3.4.2020. Lääkehoitosuunnitelman on allekirjoittanut Terveystalon lääkäri Antti Tuunanen. Uusi lääkehoitosuunnitelma päivitetään maaliskuuhun 2022 aikana. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa.

Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja henkilöstön perehdyttämisestä lääkehoidon toteutukseen vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava henkilö.

Palosaaren Validia-talon lääkehoidosta vastaa:

Stiina Alikoski-Salminen, sairaanhoitaja AMK, stiiina.alikoski-salminen@validia.fi puh. 0447651401

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty seuraavasti:

Palvelusuunnitelmassa on kartoitettu asiakkaan palveluiden tarve. Käytännössä asiakas itse tai yksikönpäällikkö tekee hakemuksen asiakkaalle henkilökohtaisesta avusta tai päivätoiminnasta. Sairaanhoitaja tekee hakemukset lääkinnällisen kuntoutuksen palveluista. Yhteistyö ja tiedonkulku edellyttävät aina asiakkaan suostumuksen tietojen antamisesta, olemme myös aina yhteydessä maksaja- asiakkaaseen yhteistyön tekemisestä, jolla varmistetaan asiakkaittemme turvallinen palveluiden toteutuminen. Muut palvelut ovat tärkeä osa asiakkaidemme hyvinvointia ja tukevat tuottamiamme palveluita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palosaaren Validia-talossa laaditaan pelastussuunnitelma 4 Ks ohjelmassa. Suunnitelma päivitetään vuosittain. Palosaaren Validia-talossa on laadittu poistumisturvallisuusselvitys

ja ne päivitetään kolmen vuoden välein sekä järjestetään poistumisharjoituksia. Palosaaren Validia-talossa järjestetään henkilöstölle vuosittain, henkilöstön koulutustarpeen mukaan palo- ja pelastuskoulutuksia. Palosaaren Validia-talon RS-kiinteistöhuolto huolehtii automaattisten paloilmoin- ja sprinklausjärjestelmän toimivuuden testauksista.

Palosaaren Validia-talossa turvallisuuskävely suoritetaan kaksi kertaa vuodessa. Kävelyn tarkoitus on olla kokonaisvaltainen ja kattaa koko toimintayksikkö. Kävelyn aikana havainnoidaan sekä tiloja, välineitä, tekniikkaa ja toimintaa.

Asiakasturvallisuutta voi vaarantaa epidemia. Epidemialla tarkoitetaan tilannetta, jossa esiintyy useampia tautitapauksia esim. kausi-influenssa, noro-virus ja tällä hetkellä korona-virus. Epidemia torjutaan kohortoinnilla, hygienian tehostamisella, estolääkityksellä ja rokottamisella. Epidemian leviäminen estetään hygienian tehostamisella. Yksiköstä pyydetään hoito- ja eristysohjeet julkisesta terveydenhuollosta hygieniahoitajalta.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikön henkilöstömitoituksessa ja -rakenteessa on huomioitu viranomais määräykset ja mitoitusta sekä rakennetta tarkastellaan aina suhteessa asiakasrakenteeseen sekä toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

Palosaaren Validia-talon henkilöstömitoitus on 0,68.

Henkilökuntaan kuuluu:

1 yksikönpäällikköpäällikkö

20% sairaanhoitaja, yksikössä paikalla keskiviikko ja torstai aamupäivät sekä tarvittaessa 13,2 lähihoitajaa, joista 12 100% työsuhteessa sekä 1 50% ja 1 30% ja 1 40% työsuhteessa.

1 ateriapalvelutyöntekijä 100%

1 hoiva-avustaja (tukihenkilö) 40% työsuhteessa.

1 tukihenkilö 50%

Aamuvuorossa työskentelee 4 lähihoitajaa, iltavuorossa ma-to 4 lähihoitajaa ja pe-su 3 lähihoitajaa ja yövuoroissa työskentelee 1 lähihoitaja. Keittiössä 1 keittiötyöntekijä joka päivä. Tukityöntekijöitä töissä aina ma, ti ja to. Yksikönpäällikkö on talossa pääsääntöisesti maanantaista perjantaihin klo 7-15 välillä.

Palosaaren Validia-talossa käytetään sijaisia täydentämään hoito- ja hoivahenkilöstön lyhyitä tai pidempiaikaisia (määräaikaiset sijaiset) poissaoloja, huomioiden asiakasmäärän mahdolliset muutokset tai asiakkaiden palvelutarpeen tilapäinen kohoaminen.

Käytämme sijaisia henkilöstömitoituksen mukaisesti vuosi- ja sairauslomien aikana sekä arkipyhinä.

Palosaaren Validia-talolle on rekrytoitu äkillisiä sairauslomia varten tuntityöntekijöitä eli tarvittaessa töihin kutsuttavia lähihoitajia sekä sosiaali- ja terveystalouden opiskelijoita. Sijaisien riittävydestä huolehditaan rekrytoimalla sijaisia aina tarpeen mukaan. Jos sijaisreservistä ei ole sijaista saatavilla, hälytämme omaa henkilökuntaa vapaalta töihin. Tehdystä työstä annetaan korvaus rahana tai vapaana. Loma-aikoihin sijaisia rekrytoidaan hyvissä ajoin ennen lomien alkua. Etukäteen ennakoinnilla varmistetaan sijaisten saanti.

Palosaaren Validia-talossa ei ole tiimivastaavaa eikä lähiesimiestä. Lääkeluvalliset vuorovastaavat vastaavat töiden organisoinnista.

Palosaaren Validia-talon luvassa on tukihenkilöiden mitoitus kaksi henkilöä. Tällä hetkellä tukihenkilöitä on 2,4. Näin olemme varmistaneet riittävän tuki- ja avustavissa tehtävissä olevien henkilöiden määrän. Kaksi heistä tekevät osa-aika työtä, joten tarvittaessa he voivat tehdä lisätyötä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointitarvetta arvioitaessa huomioidaan työntekijätarve suhteessa viranomaismääräykseen. Kun tulee rekrytointitarve, arvioidaan tarvittavan työsuhteen kesto (toistaiseksi voimassa oleva / määräaikainen), rekrytoitavan henkilön koulutus- ja pätevyysvaatimukset, työsuhteen aloitusajankohta ja muut mahdolliset erityispiirteet (kielitaitovaatimukset, rikosrekisteriotteen esittäminen tms.). Validia Oy käyttää pääasiallisena rekrytointikanavana sähköistä ReachMee-rekrytointijärjestelmää, josta työpaikkailmoitukset julkaistaan sisäisesti, ulkoisesti sekä työvoimatoimiston sivuille. Yksikönpäällikkö tekee työpaikkailmoituksen, joka lähetetään liiketoimintajohtajalle hyväksyttäväksi. Sen jälkeen ilmoitus lähetetään vielä HR-koordinaattorille, joka julkaisee ilmoituksen. Hakemukset tulevat suoraan yksikönpäällikölle. Yksikönpäällikkö kutsuu haastatteluun soveltuvat hakijat. Auki olevaan tehtävään valitaan hakijoita soveltuvin ja muille hakijoille ilmoitetaan hakuprosessin päättymisestä.

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota työntekijän soveltuvuuteen ko. tehtävään huomioiden mm. koulutus- ja pätevyysvaatimukset, työhistoria sekä suosittelijat.

Työntekijän kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkintotodistuksista sekä terveydenhuollon tutkinnon suorittaneiden kelpoisuus varmistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollonammattihenkilöiden keskusrekisterin tietopalvelusta Julkiterhikistä. Työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioidaan jatkuvasti osana mm. perehdytysprosessia ja työsuhdetta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

- Kokonaisvastuu perehdytyksestä on yksikönpäälliköllä.
- Perehdytysohjelma koostuu yksikönpäällikön ja eri osa-alueiden vastuutahojen toteuttamasta perehdytyksestä sekä itsenäisestä perehtymisestä, tiedon hankinnasta ja itseopiskelusta Moodle-oppimisympäristössä ja eri tukimateriaalien kautta intranetissä ja U-levyllä.

- Perehdytysohjelma toimii perehdytyksen runkona
 - Perehdytys alkaa jo ennen ensimmäistä varsinaista työpäivää
 - Perehdytysohjelmaa sovelletaan uuden työntekijän ja yksikön tarpeet huomioiden
 - Perehdytyksen kokonaiskesto on 3 kuukautta
- Uuden työntekijän kanssa käydään perehdytyksen arviointikeskustelu 1-2 kuukauden kuluttua perehdytyksen alusta
 - Osallistujat: yksikönpäällikkö, perehdyttäjä ja työntekijä
 - Palautekeskustelun tavoitteena on varmistaa, että perehdytys etenee sovittun mukaisesti
 - Palautekeskusteluun voi koota myös asioita, joissa uusi työntekijä kokee tarvetta saada tukea tai lisää tietoa
- Perehdytys kuitataan läpikäydyksi perehdytyksen päätyttyä ja jokainen perehdytysteema kuitataan läpikäydyksi lomakkeella
- Perehdytyksen suoritustiedot kirjataan Mepcoon, jotta perehdytyksen toteutumisista pystytään paremmin seuraamaan
 - Perehdytyksen suorituspäivämäärä ja perehdytyksen arviointikeskustelun päivämäärä
 - Perehdytyslomake skannataan Mepcon työsuhdedokumentteihin
 - Jokaisessa yksikössä on nimetty perehdytysmentorit. Palosaaren Validia-talossa on 2 perehdytysmentoria.
 - Mentorit toimivat koko henkilöstön sekä yksikönpäällikön tukena ja apuna perehdyttämisessä
 - Varmistaa ja valvoo, että perehdytys toteutuu sisällöllisesti, määrällisesti ja ajallisesti kuten yhtiötasolla on ohjeistettu
- Toimii uusien työntekijöiden tukena myös varsinaisen dokumentoidun perehdytysprossin jälkeen.

Tuntityöntekijät, opiskelijat ja alle 6kk määräaikaiset työntekijät:

- - Tuntityöntekijöillä perehdytyspäiviä maksimissaan 3 työvuoroa
- - Määräaikaisilla (alle 6 kk) työntekijöillä perehdytyspäiviä 3-5 työvuoroa
- (tarvearvio työntekijän valmiuksien sekä yksikön kokonaistilanteen mukaisesti)
- Nimetty perehdyttäjä / nimetyt perehdyttäjät
- Tukena yksikössä perehdytysmentorit

Palosaaren Validia-talossa koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain budjetoinnin yhteydessä. Koulutussuunnitelmissa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutusta järjestetään vähintään 3 päivää vuodessa/työntekijä ottaen huomioon työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe.

Yksikönpäällikkö huolehtii henkilökunnan lakisääteisistä ensiapukoulutuksista ja lääkeshoidon koulutuksesta, hygieniapasseista sekä palo- ja pelastuskoulutuksista. Henkilökunta voi esittää toiveita koulutuksille, joita pyrimme järjestämään mahdollisuuksien

mukaan. Esim. Vaasan keskussairaala järjestää erittäin hyviä koulutuksia eri sairauksien tiimoilta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnan tulee ilmoittaa yksikönpäällikölle epäkohdista tai niiden uhista. Yksikönpäällikön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Toimitilat

Palosaaren Validia-talon tilat noudattavat viranomaismääritysten ohjeita. Asunnot ja kaantuvat neljään kerrokseen ja käytössä on rappukäytävien lisäksi yksi tilava hissi.

Palosaaren Validia-talossa asuntoja on 19 kpl. Asunnot ovat yksiöitä, kooltaan 35-40 m². Asuntojen tiloissa ja sisustuksissa on otettu huomioon esteettömän asumisen määräykset ja mitoitukset. Kaikissa asunnoissa on oma parveke, tilava kylpyhuone omalla pyykinpesukoneliitännällä sekä keittiö.

1. kerroksessa on asukkaiden vapaassa käytössä valoisa ruokasali, lasitettu terassi ja tilava yhteinen olohuone. 1. kerroksessa sijaitsevat lisäksi apuvälinevarasto ja henkilökunnan toimistotila. Kellarikerroksessa, johon on kulku hissillä sijaitsevat sauna ja asukkaiden varastotilat. Pyykkitupa sijaitsee naapurirapussa.

Toisessa, kolmannessa ja neljännessä kerroksessa on asuntoja.

Yhteisöllisyys toteutuu yhteisessä ruokailutilassa sekä yhteisessä oleskelutilassa. Päivätoiminta voi käyttää myös näitä molempia tiloja.

Uusilla asiakkailla on mahdollisuus esittää toiveita, jos vapaana on useampi asunto. Asukkaat saavat sisustaa oman asuntonsa mieleisellään tavalla.

Asukas vastaa omista vieraistaan ja he voivat yöpyä asukkaan kotona. Asukas on vuokrasuhteessa ja jos hänellä on pitempi poissaolo, koti säilyy Palosaaren Validia-talossa ja hän maksaa siitä vuokraa.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys - ja kutsulaitteilla. Palosaaren Validia-talolla valvontalaitteena on paloilmaisinlaite. Paloilmaisinimen toiminnan testaus on kuukausittain RS-kiinteistöhuollolla yhteistyössä paikallisen pelastusviranomaisen kanssa ja laitteiden toimivuuden seuranta ja ilmoitusvelvollisuus on myös heillä. RS-kiinteistöhuollon huoltomies testaa palokellot kuukausittain ja hän on paloilmaisinimen hoitaja.

Talossa ei ole kameravalvontaa.

Asiakkaiden avunsaanti varmistetaan palvelukutsujärjestelmällä. Järjestelmä huolletaan määräväleihin. Asiakkaalla oleva kutsulaite voi olla kutsuranneke, naru wc:ssä tai muu painike asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Kutsulaitteen toimivuus sekä kutsulaitteen saataavuus varmistetaan aina, kun palvelutapahtuma asiakkaalle päättyy. Kutsurannekkeen toimivuus testataan esim. asiakkaan suihkun yhteydessä. Kutsurannekkeen tarkistus on laitettu asiakkaille säännölliseksi työksi esim. suihkun jälkeen Hilikka-järjestelmään.

Hoitajilla on 2 soivaa puhelinta, johon kutsut tulevat. Toimiston taululla näkyy myös kutsut sekä alakerran toimiston koneella.

Palosaaren Validia- talossa palvelukutsujärjestelmän toimivuus varmistetaan Ascom Miratelin tekemällä vuosihuollolla vuosittain. Asukkaiden tarpeen mukaisesti on käytössä sisäpuhelimien ja kutsupainikkeiden lisäksi myös kutsurannekkeet, joihin vaihdetaan tarvittaessa uudet patterit.

Toimintaohje poikkeustilanteissa:

Palvelukutsujärjestelmä ei toimi. on tärkeää turvata asiakkaiden palvelutarve. Henkilöstö omalla toiminnallaan tukee asiakkaiden turvallisuuden tunnetta poikkeustilanteissa.

Ota yhteys Ascom Miratel helpdeskiin puh. 024151234

1)Tiedotus asukkaille välittömästi

2)jokaiselle asukkaalle käydään kertomassa henkilökohtaisesti palvelukutsujärjestelmän toimimattomuudesta,

3) asukkaiden palvelutarpeeseen vastataan säännöllisten töiden mukaisesti, jotka löytyvät asiakkaiden toteuttamissuunnitelmasta.

4) jokaisen asukkaan kanssa sovitaan miten/milloin/kellonaika miten avustaminen tapahtuu 5) asukkaiden luona käydään tarkistamassa palvelutarve

6) tarvittaessa kutsutaan lisäresurssia (yhteys yksikönpäällikköön 044 765 0795, hänen loma-aikana sijaiseen.

Palvelukutsujärjestelmässä, paloilmittimessa ja tietokeskuksessa on käytössä vara-akkusysteemi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Ascom helpdesk 024151234

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita tulee ylläpitää valmistajien ohjeiden mukaisesti: määräaikaishuollot, sähköturvallisuusmittaukset, käyttöiän seuranta.

Seurantajärjestelmästä tulee näkyä laitteen Sarjanumero/ Kauppanimi/ Sijainti/ Huolto- tapahtumat/ Korjaustapahtumat/ Vaaratilanteet/. Laitteet ja tarvikkeet tulee pitää käyttökuntoisina koko niiden käyttöajan. Laitteita ja tarvikkeita saa huoltaa ja asentaa vain ammattitaitoinen ja asiantunteva henkilö.

Palosaaren Validia-talossa on käytössä 2 passiivista nostolaitetta, sähkökäyttöisiä sänkyjä, suihkupyörätuoli, suihkulaveri sekä verenpaine- ja verensokerimittari. Laitteiden hankinnat tehdään keskitetysti yhtiön hankkijan avulla. Käytön ohjaus ja huolto tapahtuvat asianmukaisesti asiantuntijoiden (Haltija Group) huoltamana ja mittareihin tehdään kalibroinnit tai hankitaan uudet.

Palosaaren Validia-talon laitteet huoltaa Haltija Group. Vaasan keskussairaalaan saadut apuvälineet huoltaa Vaasan keskussairaalan apuvälineyksikkö.

Palosaaren Validia-talossa on käytössä sähköisessä muodossa oleva laite- ja irtaimistorekisteri, johon merkitään yksikön omistuksessa olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Rekisteriin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointi sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit.

Mikäli henkilökunta huomaa vian tai ongelman laitteessa, hänen tulee olla välittömästi yhteydessä huoltoon tai ilmoittaa asiasta yksikönpäällikölle.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista: Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena (ks. lomakkeet alla).

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Fimea

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Mannerheimintie 166

PL 55

00034 Helsinki

Ilmoituksen voi lähettää myös sähköpostitse [laitevaarat\[at\]fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi)

tai linkki lomakkeeseen

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Stiina Alikoski-Salminen
Sairaanhoitaja
puh. 0447651401
stiina.alikoski-salminen@validia.fi

Tuula Laulaja
Yksikönpäällikkö
puh. 0447650795
tuula.laulaja@validia.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytyksen yhteydessä. Kirjaamisen perehdytyksessä ovat mukana perehdytysmentorit sekä kirjaamiskouluttajat. Kirjaamiskouluttajiksi Palosaaren Validia-taloon on nimetty lähihoitajat Piia Bousmaha ja Jessica Heikinsalo. Perehdytysmentoreja ovat lähihoitajat Jaana Muotio ja Antti Korri.

Työntekijät osallistuvat Valida Oy:n järjestämiin kirjaamiskoulutuksiin.

Tänä vuonna pitävät myös kirjaamiskouluttajat erillisiä koulutuksia henkilökunnalle.

Yksikönpäällikkö seuraa kirjaamisia ja tarvittaessa keskusteleekin työntekijän kanssa kirjaamisen lisä perehdytyksestä.

Yksikönpäällikkö tarkastelee, että kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti. Tarvittaessa yksikönpäällikkö puuttuu epäkohtiin. Työntekijän tehtävä on tarkastaa omat kirjaukset ja päivän kulku ennen työvuoron päättymistä.

Palosaaren Validia-talossa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Validia Asumisen asiakastietojärjestelmä on Fastroi Hilikka. Yksikönpäällikön tehtävänä on tarkastaa lokitiedot säännöllisesti Hilikka-järjestelmästä.

Jokainen asiakas on allekirjoituksellaan antanut asiakassuostumuksen tietojensa viemisestä asiakastieto järjestelmään. Asiakassuostumuksessa määritetään lisäksi tietojen luovuttamisesta ulkopuoliselle taholle. Asiakassuostumusta voidaan muuttaa koska tahansa, tämä kerrotaan asiakkaalle allekirjoitustilanteessa.

Asiakastietojärjestelmään on jokaisella käyttäjällä henkilökohtainen tunnus ja salasana. Ammatti/työnkuvan mukaan määräytyvät oikeudet järjestelmässä. Vaitiolo- ja salassapitositoumus -lomakkeen allekirjoittavat kaikki yksikössä työskentelevät. Lomake käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa. Allekirjoitettu lomake skannataan Mepco-ohjelmaan. Yksikönpäällikön on puututtava epäasialliseen toimintaan.

Kun työntekijä lopettaa työt yksikössä, yksikönpäällikkö poistaa häneltä kaikki oikeudet tietojärjestelmiin.

Asiakasrekisteriin kirjataan asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Tiedot kerätään pääsääntöisesti rekisteröidyltä itseltään, asiakasta informoidaan, jos tästä poiketaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan henkilötietojen käsittelystä sekä asiakastietojen kirjaamisesta on ohjeistukset yksikössä. Ohjeet on käyty henkilökunnan kanssa läpi.

Tietosuojaselosteet ovat yksikön ilmoitustaululla ja asumisen www - sivulla.

Asiakastietoja on Fastroi Hilkka- ohjelmassa; päivittäisessä asiakastyössään asiakastietoja käyttävät sairaanhoitaja, lähihoitajat ja asumispalvelutyöntekijät. Asiakkaiden tietojen käyttöön on aina asiakastyöhön liittyvä peruste.

Uuden työntekijän ja harjoittelijan perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Työntekijät ja harjoittelijat allekirjoittavat salassapitositoumuksen. Työntekijät opiskelevat itsenäisesti ja suorittavat testin Moodle-oppimisalustalla tietosuoja ja -turvasta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Susanna Ylisuvanto

050 468 4085

susanna.ylisuvanto@validia.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

Tietosuojaselosteet ovat yksikön ilmoitustaululla ja asumisen www -sivuilla

<https://www.validia-asuminen.fi/tietosuojaseloste>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet vuodelle 2021 ovat:

1. Tiedonkulun parantaminen
2. Kirjaamisen laadun parantaminen
3. Perehdytyksen parantaminen, perehdytysmentorien koulutus
4. Omahaajille kuuluva tehtävien vastuunotto

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Vaasa 31.1.2021

Allekirjoitus

Tuula Laulaja