

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

| | |
|---|----|
| LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE..... | 1 |
| 1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET..... | 3 |
| 3 RISKIENHALLINTA | 4 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN..... | 5 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET..... | 5 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... | 11 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS..... | 15 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN..... | 21 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA..... | 22 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 22 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Validia Oy, Mannerheimintie 107, Helsinki

Y-tunnus: 1948154-5

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus: Lielahden Validia-talo

Rientolankatu 5 B 17a, 33400 Tampere

Sijaintikunta Tampere

Tampereen kaupunki, Vammaispalvelutoimisto

Kanta-Sarvis 3

Hatanpäänkatu 3 J (4. krs)

postiosoite PL 98

33201 Tampere

vammaispalvelu.asuminen@tampere.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen, muut vammaiset 13 asiakaspaikkaa

Palveluasuminen kotiin 10 asiakaspaikkaa

Palvelupäällikkö Maarit Lähteenmäki

Puhelin 044 765 0771 Sähköposti maarit.lahtenmaki@validia.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 24.10.2006

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 24.10.2006

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Huoltopalvelut/ Lännen kiinteistöpalvelu
Apuvälineet / Respecta Oy
Vartiointipalvelut/ Avarn Oy
Työnohjaus/Algu Oy
Toimitilat / LUMO-asunnot
Työterveyshuolto sekä lääkehoidon osaaminen / Terveystalo

Yhtiön ostotoiminta ei kuulu julkisten hankintojen kilpailusta koskevaan lain piiriin. Palveluiden ja tuotteiden ostosopimustoimittajien valinnassa huomioidaan mm. toimittajajärityksen sopivuus toimintaamme, tuotteiden ja palveluiden valtakunnallinen saatavuus sekä kokonaiskustannukset.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuemme asiakkaitamme elämään arvokasta elämää. Se muodostuu itsenäisyydestä ja turvallisuudesta. Itsenäisyyttä on mahdollisuus tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä kaikissa elämänvaiheissa. Turvallinen elämä mahdollistuu tarjoamillamme, helposti saatavilla olevilla palveluilla, joita asiakas voi valita tarpeensa mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ohjaavat työtämme ja ne näkyvät päivittäisessä työssämme sekä ovat apuna valinnoissamme ja ratkaisuissemme, joita päivittäin työssämme teemme. Arvomme ovat inhimillisuus, luottamus ja oivallus.

Inhimillisuus -Kohtaamme kaikki ihmiset tasavertaisina, toisiamme arvostaen ja kuunnellen. Toimimme aina asiakkaan parhaaksi. Huolehdimme jokainen osaltamme yhteisestä hyvinvoinnista ja turvallisuudesta.

Luottamus- Toimimme läpinäkyvästi ja vastuullisesti. Mitattava palvelun laatu ja sitoutuminen sovittuihin toimintatapoihin muodostavat toimintamme perustan. Olemme läsnä arjessa ja ansaitsemme luottamuksen joka päivä.

Oivallus- Olemme ylpeitä ammattitaidostamme. Opimme yhdessä ja jaamme osaamistamme. Haemme rohkeasti ratkaisuja ja tartumme toimeen. Haluamme tasavertaisina kehittää ja uudistaa vammaispalveluja ja yhteiskuntaa.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan Lielahdessa monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Lielahden työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Validian johdon ja yksikön-päällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Lielahden työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riskianalyysi
- Pelastussuunnitelma
- Poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma
- Kriisiviestintä

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskien hallinta Lielahden Validia-talossa perustuu edellä mainittujen ohjeiden lisäksi ennakointiin ja vuorovaikutukseen tiimissä.

Henkilökunta tekee havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä ilmoituksen IMS:iin ja/tai esimiehelle heti tällaisen havaittuaan.

Asiakkaat ja omaiset antavat palautetta erilaisten palautekanavien välityksellä, kuten suoraan henkilökunnalle, esimiehelle, asiakastytyväisyyskyselyssä, asiakasraadille asian viemisellä, sähköisten palautekanavien välityksellä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Esiintyneet läheltä piti -tilanteet ja poikkeamat käsitellään Lielahden Validia-talossa tapahtuman jälkeen viikkopalaverissa. Läheltä piti -tilanteet ja vahinkotapahtumat sekä niiden käsittely kirjataan IMS-järjestelmän raportille. Viikkopalaverimuistioon kirjataan poikkeama käsitellyksi ja muistioon liitetään IMS-järjestelmästä raportti, jossa on sekä

tapahtuman kuvaus, että viikkopalaverissa käsitelty vastaus, että miten vastaavan tilanteen tapahtuminen jatkossa ehkäistään. Dokumentit säilytetään IMS-järjestelmässä sekä viikkopalaverimuistio-kansiossa.

Poikkeaman käsittelyn yhteydessä sovitaan ja kirjataan korjaavat toimenpiteet ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Ne, jotka eivät osallistu viikkopalaveriin lukevat muistion liitteineen. Meillä on aktiivinen ja keskustelevalta työyhteisö, jossa tieto kulkee hyvin. Tämä on erityisen arvokasta riskien hallinnan ja toimintatapojen muuttamisen näkökulmasta. Toimenpiteiden etenemisestä pidetään henkilökuntaa ajan tasalla. Mikäli muutoksilla on vaikutusta yhteistyötahoihin, muutos tiedotetaan myös heille.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Oma-
valvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut Lielahden Validia-talon tiimi. Oma-
valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelupäällikkö Maarit Lähteenmäki, maarit.lahteenmaki@validia.fi, 0447650771.

Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asia-
katurvallisuuteen liittyviä muutoksia. Lielahden Validia-talossa oma-
valvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin.

Ajan tasalla oleva oma-
valvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että
asiakkaat, omaiset ja oma-
valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti tutustua siihen. Lie-
lahden Validia-talossa oma-
valvontasuunnitelma on saatavilla ilmoitustaululla ja ulkoisilla
verkkosivuilla.

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.

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan päivittäisessä työssä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, tiedotetaan tilanteesta myös tilaaja asiakasta ja päivitetään palveluiden toteuttamissuunnitelma. Arvioinnissa käytetään apuna mini-asta toimintakykymittaria ja verrataan siitä saatuja tuloksia edellisiin mini-asta tuloksiin. Jos asiakkaalla on käytettävissä vammais-
palvelun päivitetty palvelusuunnitelma, niin se toimii pohjana. Itsenäisen asumisen yksikösämme asiakas itse määrittelee, otetaanko omaisia mukaan palvelun tarpeen arviointiin

ja keitä omaisia mukaan otetaan, mutta myös omahoitaja voi asiakkaalle ehdottaa omaisten osallistumista.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaan palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan asiakaskohtaiseen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Asiakas määrittelee itse tavoitteita yhdessä omahoitajan kanssa.

Toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan mm saaduista palautteista sekä määräajoin tarkistettavista toteutuneista tehdyistä tunteista. Mikäli tuntimäärät poikkeavat sovitusta ollaan yhteydessä asiakkaan kotikunnan sosiaalityöntekijään ja päivitetään suunnitelmaa/ maksuluokkaa.

Asiakas on itse mukana oman palvelun toteuttamissuunnitelman teossa ja hänellä on siitä oma kappale, josta voi tarkistaa miten asia on sovittu. Palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään puolivuositain tai useammin tilanteen vaatiessa, jos asiakkaan toimintakyky ja palveluntarve on muuttunut. Viikko- ja vuoronvaihtopalavereissa keskustellaan tiimissä siitä, miten mikäkin asia on sovittu asiakkaan kanssa. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa tarkistetaan aina mitä palveluiden toteuttamissuunnitelmassa on sovittu.

Perehdytyksessä uudelle työntekijälle kerrotaan, millaista apua asiakas tarvitsee. Lielahden Validia-talossa asiakkaat pystyvät myös itse kertomaan avuntarpeensa ja tiedostavat mitä heidän kanssaan on sovittu.

Yksikkömme on pieni ja ajankohtaisista asiakasasioista keskustellaan ja tiedotetaan päivittäin raportin yhteydessä vuoron vaihteessa. Toteuttamissuunnitelmia päivitetään usein yhteistyönä ja asiakkaiden tarpeista puhutaan ääneen. Toteuttamissuunnitelmat ovat henkilökunnan luettavissa Hilka-asiakastietojärjestelmässä ja asiakaskohtaisissa kansioissa.

Lielahden Validia-talossa tiedotetaan uudesta asiakkaasta henkilökunnalle mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Mikäli uusi asiakas tulee toisesta Validian yksiköstä, pyydetään asiakkaan omaohjaaja vierailulle kertomaan tulevasta asiakkaasta ja hänen palveluntarpeistaan ja tarvittaessa hankitaan koulutusta uuteen asiaan/asiakasryhmään. Mahdollista toisen yksikön palvelun toteuttamissuunnitelmaa käytetään myös kirjallisena tiedotusvälineenä (asiakkaan luvalla).

Mikäli asiakkaiden palvelun tarpeeseen tulee muutoksia, niistä kirjataan HILKKA-järjestelmään ja tiedotetaan heti vuoronvaihtoraportilla. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään mahdollisimman pian, mikäli palvelun tarpeen muutos on

pidempiaikainen. Asiakkaan kanssa käytävä päivittäinen vuorovaikutus lisää yhteistä näkemystä palvelun tarpeesta ja palvelun toteuttamisesta.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Talossamme on kaikilla asiakkailla oma huoneisto, jonne mennään vain ennalta sovitusti tai kutsusta. Asunnon oveen koputetaan tai soitetaan ovikelloa sinne mentäessä, jotta asiakas tietää, että sinne ollaan tulossa. Henkilökunta tukee asiakasta mielipiteidensä ilmaisussa, valintojen tekemisissä ja itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa esim. vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmin, jos hän ei muuten pysty ilmaisemaan itseään. Asiakas päättää itse esim. vaatetuksensa ja ostaa kaupasta sitä ruokaa mitä haluaa. Asiakas saa itse päättää oman asuntonsa sisustamisesta. Vierailuaikoja ei ole, eli asiakas itse päättää ketä hänelle tulee vieraaksi ja milloin. Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan elämään oman näköistä, itsenäistä elämää ja olemaan aktiivisia osallistujia ja harrastajia myös kodin ulkopuolella. Tuetaan ja kannustetaan osallistumaan, esim. päivätoiminta, koulut, työt ja eri harrastukset.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Lielahden Validia-talon henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lielahden Validia-talossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lielahden Validia-talossa ei käytetä rajoitteita tai pakotteita. Kuitenkin asiakkaan turvallisuuden vuoksi esim. pyörätuolissa voidaan käyttää turvavyötä putoamisen estämiseksi, myös sängyn laidat voidaan sovitusti nostaa ylös putoamisen estämiseksi. Näitä rajoitteita varmistetaan asiakkaalta päivittäisten toimien yhteydessä. Tämänkaltaiset rajoittamiset tapahtuvat asiakkaan pyynnöstä ja niistä on sovittu palveluiden toteuttamissuunnitelmassa. Lisäksi mikäli asiakkaan turvallisen lääkehoidon toteutumisen varmistamiseksi asiakkaan henkilökohtaiset lääkkeet tulee säilyttää tarvittaessa asiakkaan tavoittamattomissa joko lukollisessa kaapissa asiakkaan asunnossa tai lukollisessa kaapissa yksikön

lääkehoituhuoneessa. Rajoitteista sovitaan aina kirjallisesti asiakaskohtaisessa palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

Tilannekohtaisia rajoittamistoimenpiteitä tehdään, mikäli henkilö on vaaraksi itselle tai toisille. Rajoittamistapaukset dokumentoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, jossa myös laaditaan suunnitelma rajoittamistoimenpiteitä vaativien tilanteiden ehkäisemiseksi. Jos yksikössämme tulisi uudenlaisia rajoittamistoimenpiteitä, konsultoimme Tampereen kaupungin IMO-työryhmää (IMO=itseään määräämisoikeus).

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Lielahden Validia-talossa ei suvaita asiakkaiden eikä työntekijöiden asiatonta kohtelua.

Mikäli tällaista ilmenee, asia käydään läpi esimiehen toimesta asiakkaan ja ko henkilön kanssa. Asia käsitellään myös yksikkötasolla viikkopalaverissa. Asiakkaita ja työntekijöitä rohkaistaan ilmoittamaan, mikäli epäasiallista kohtelua ilmenee.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät asiakastyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa parantamista ja ne auttavat suuntaamaan toimintamme kehittämistä ja annetun palvelun laatua. Vuosittain tehdään asiakkaille valtakunnallinen asiakastyytyväisyyskysely ja siihen kannustetaan osallistumaan. Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat antaa palautetta, milloin vain ja mielellään matalalla kynnyksellä. Asiakaspalautetta toiminnastamme voi antaa sanallisesti tai kirjallisesti palautelomakkeiden, www.validia.fi sivulla sijaitsevan palautelinkin, puhelimen ja sähköpostin avulla. Asiakaspalautteet kirjataan Validia Asumisen henkilöstön toimesta IMS-järjestelmään.

Lielahden Validia-talossa palautteet käydään läpi vuoronvaihto-, viikko- ja/tai henkilöstöpalaverissa mahdollisimman nopeasti tilanteen jälkeen. Kun saamme risuja, mietimme tiimissä yhdessä mikä on johtanut tilanteeseen ja mitä voisimme tehdä toisin asiakkaan tyytyväisyyden parantamiseksi.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottaja:

Aluejohtaja Sanna Aleksejev
puh 044 5319605
sanna.aleksejev@validia.fi

Yksikkötasolla:

Palvelupäällikkö Maarit Lähteenmäki
Rientolankatu 5 b 17a
33400 Tampere
puh 044 7650771
maarit.lahteenmaki@validia.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot saat kunnan puhelinvaihteesta ja usein ne löytyvät myös kunnan verkkosivulta.

Sosiaaliasiamies Tampere, Nokia, Kangasala, Lempäälä, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti, Ylöjärvi, Valkeakoski ja Pälkäne:

Taija Mehtonen ja Laura Helovuori
PL 487, 33101 Tampere
sosiaaliasiamies@tampere.fi
Puhelinajat ma-to klo 9-11, p. 040 800 4186, 040 800 4187

Sosiaaliasiamies Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä
Satu Loippo
satu.loippo@pikassos.fi
050 599 6413
Puhelinajat ma klo 12 -15, ti-to klo 9 -12

Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki, Pukkila ja Sysmä
Tarja Laukkanen

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

044 729 7989

Puhelinaika ma-to klo 9-12

Sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollon eri palveluissa sekä neuvoo muissakin lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, esim. tiedonsaantia ja itsemääräämisoikeutta koskevilla ongelmissa.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi.

Puhelimitse kuluttajaneuvojan tavoittaa:

suomeksi puh. 029 5536 901

ruotsiksi tel. 029 5536 902

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön sisällä että liiketoimintajohtajan kanssa, sekä tehdään tarvittavat muutokset toimintaan. Yksikönpäällikkö vastaa muistutukseen kirjallisesti. Muistutus on sosiaalihuollon asiakaan tekemä kirjallinen palaute tyytymättömyydestä palveluihin. Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Muistutukseen vastataan (yksikönpäällikkö) kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullinen aika on muistutuksen vastaanottamisesta 4 viikkoa.

Osa tietoomme tulevista tapahtumista vaatii kiireellistä reagointia, joka tarkoittaa korjaavia toimenpiteitä ja tiedon jakamista. Kirjatut raportit ohjautuvat laatu- ja turvallisuuskoordinaattoreille, jotka seuraavat ja ohjaavat poikkeamien ja asiakaspalautteiden käsittelyä jatkuvasti. Vakavat raportit vaativat kiireellisen käsittelyn, joka on määritelty yksi-viisi päivää (1-5 pv).

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Lielahden Validia-talossa päivittäisessä töiden organisoinnissa, tiedottamisessa ja kaikessa omavalvonnassa on apuna omavalvontataulu. Omavalvontatauluun merkitään asiakkaiden määrä, henkilöstön määrä, poikkeamat ja odotusajat. Omavalvontataulua hyödynnetään päivittäisessä työssä siten, miten se kunakin päivänä on tarpeellista ja ajankohtaista. Jokainen työntekijä katsoo omavalvontataulun työvuoroon tullessaan ja vastuuvuorolainen huolehtii, että taulu on päivitetty ja ajan tasalla jokaisessa vuorossa.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan osallistuminen kodin ulkopuolelle harrastus- ja virkistystoimintaan mahdollistuu henkilökohtaisen avustaja palvelun ja/ tai päivätoimintaryhmään osallistumalla. Lielahden Validia-talossa tehdään yhteistyötä karvakavereiden kanssa, mikä tarkoittaa, että saamme sieltä vierailijoita sovittuina ajankohtina. Asiakkaiden toiveiden mukaisesti meillä on joka toinen viikko omana sisäisenä toimintana leivonta/ruoan valmistuspainotteinen kerho talon kerhotilassa, jossa toimintaa ohjaa kotipalvelutyöntekijä.



Lielahden Validia-talo

Ravitsemus

Lielahden Validia-talon asiakkailla ei ole käytössä ateriapalvelua. Asiakkaat vastaavat itse ravitsemuksestaan ja tekevät ruokaostokset itsenäisesti tai avustajan kanssa. Henkilökuntamme valmistaa ruokaa asiakkaiden ohjeiden mukaisesti ja tarvittaessa ohjaa terveellisessä ruokavaliossa ja ruokailurytmissä. Ruoanvalmistukset on pääsääntöisesti sovittu viikon tietyille ajankohdille palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Ruoanvalmistukset ovat ensisijaisesti yksikössämme kotipalvelutyöntekijän vastuualuetta, mutta myös yksikömmme hoitajat avustavat tarvittaessa erilaisissa ruoanvalmistukseen liittyvissä tehtävissä ja erityisesti silloin, kun kotipalvelutyöntekijä ei ole paikalla. Lielahden Validia-talossa toteutetaan tarvittaessa myös PEG-ravitsemusta lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Jos asiakkaan ravitsemus- tai nestetasapaino vaatii erityistä seurantaa, noudatamme tuolloin hoitavan lääkärin ohjeita. Kirjaamme seurantaohjeet palveluiden toteuttamissuunnitelmaan ja teemme asiakastietojärjestelmään tarvittavat merkinnät ja säännölliset tehtävät. Asiakkaan sairastaessa (esimerkiksi vatsatauti, kuume) huomioimme nestetasapainon seurannan ja riittävästä nesteytyksestä huolehtimisen ilman erillistä ohjetta, osana päivittäistä hoitotyötä.

Hygieniakäytännöt

Yksikön siivous- ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa.

Työntekijän oma henkilökohtainen hygienia on perusta tartuntojen ehkäisylle. Käsihygienia on tärkein toimenpide infektioiden ehkäisyssä. Käsihuuhdetta käytetään ennen ja jälkeen asiakaskontaktia. Suojakäsineitä käytetään tehtävissä, joissa ollaan kosketuksissa asiakkaan limakalvojen, vaurioituneiden ihopintojen ja eritteiden kanssa tai tilanteessa, jolloin työntekijällä on ihorikkoja omissa käsissään. Suojausta vaativissa työtehtävissä käytetään tarpeellisia suojaimia, annettujen ohjeiden mukaisesti.

Mikäli yksikön sijaintipaikan mukainen sairaanhoitopiiri on antanut erityisiä hygieniaohjeita esim. epidemiatilanteissa, noudatetaan sieltä saatua ohjeistusta. Tällaiset ohjeistukset käsitellään viikkopalavereissa ja niistä lähetetään yksikön esimiehen toimesta jokaiselle työntekijälle viestit, jotta tiedon kulku on nopeaa ja tehokasta ja ohjeet saadaan välittömästi vietyä käytäntöön.

Työyhteisössä huolehditaan mobiililaitteiden ja näppäimistöjen puhdistamisesta säännöllisesti niille tarkoitetuilla puhdistusaineilla. Yksikössämme sekä asiakasasuntojen, että henkilökunnan tilojen viikkosiivouksista vastaa kotipalvelutyöntekijämme. Työympäristön viihtyvyys, siisteys ja hygieniasta huolehtiminen on kuitenkin yhteisössämme kaikkien yhteinen asia. Asiakkaan kodin yleissiisteydestä huolehditaan päivittäin huomioiden asiakkaan palvelutarve. Kerran viikossa tehdään ensisijaisesti kotipalvelutyöntekijän toimesta 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 harvemmin tehtävät siivouustyöt, joita ovat mm. saniteetitilojen seinät ja lattiakaivot, asunnon siivoukskomeron siisteys, patterien pyyhintä, ikkunoiden peseminen ja seinien nihkeäpyyhintä.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat asettavat hygieniakäytännölle tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Yksikössämme on koronavirukseen liittyen kattavat ja monipuoliset toimintaohjeet, joita on saatu Pirkanmaan sairaanhoitopiiriltä, Tampereen kaupungilta ja Validian koronatyöryhmältä. Noudatamme toiminnassamme aina niitä ohjeita, jotka ovat tiukimmat ja liittyvät alueelliseen epidemiatilanteeseen.

Yksikköömme on laadittu myös käsihygieniaohe, menettelyohje pistotapaturmissa, siivous- ja hygieniasuunnitelma, suojautumisohejet MRSA ja ESBL -tapauksia varten sekä jätteenkäsittelyohjeet näitä koskien. Yksikkö tekee jatkuvaa yhteistyötä aluehygieniahoitajan kanssa ja ylläpitää sekä kehittää käytäntöjä saatujen ohjeiden perusteella. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään hygieniaoheisiin.

Asiakkaita avustetaan pyykkihuollossa heidän omissa asunnoissaan, joko omaa pyykkikoneetta tai taloyhtiön pyykkitupaa käyttäen. Asiakkaiden pyykkihuollossa käytetään heidän omia välineitään ja pesuaineitaan. Henkilökunnan tiloissa on pyykkikone, jolla pestään vain henkilökunnan pyykkejä, ei asiakaspyykkejä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Validian asiakas voi itse valita käyttääkö hän julkisen - tai yksityisen terveydenhuollonpalveluita. Osa asiakkaistamme hoitaa itsenäisesti tarvitsemansa terveyspalvelut. Hoitajat voivat tarpeen mukaan avustaa asiakkaita lääkäriajan varaamisessa. Hoitajat ohjaavat asiakasta tarpeen mukaan lääkäriin, mutta jos asiakas kieltäytyy, jäämme seuraamaan vointia ja ehdotamme lääkäriajan varaamista myöhemmin. Mikäli asiakas kieltäytyy toistuvasti hoitoon ohjauksesta, ollaan yksiköstä yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään.

Äkillisissä kuolemantapaus tilanteissa soitetään hälytyskeskukseen 112 ja noudatetaan hälytyskeskuksesta tulevia ohjeita. Pääsääntöisesti kotona tapahtuneessa äkillisessä kuolemantapauksessa poliisi tulee paikalle. Kuolemantapauksesta ilmoitetaan omaisille sekä yksikön esimiehelle. Validiassa ei ole vainajan säilytystiloja. Kaikkiin tällaisiin poikkeustilanteisiin löytyy meillä ohjeistus poikkeustilanteiden toimintasuunnitelmasta. Saattohoitotilanteissa noudatetaan asiakaskohtaista ohjeistusta.

Lielahden Validia-talossa noudatetaan pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistämässä hoitavan lääkärin antamia ohjeita. Asiakkaiden terveyttä ja toimintakykyä seurataan päivittäisten toimien yhteydessä, ja esimerkiksi ruumiinlämpöä ja verenpainetta voidaan seurata asiakkaan omilla välineillä.

Yksikössä ei ole erillistä lääkäripalvelua. Kiireettömissä tilanteissa asiakkaan terveyden ja sairauden hoidosta vastaa asiakas itse, yhdessä omaisten kanssa. Kiireettömän

sairaanhoidon järjestämisestä vastaa asiakkaan kotikunta. Kiireellinen terveyden- ja sairaanhoito tapahtuu Tampereella Acutan kautta.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelmamme on hyväksytty 2.6.2020 vastuulääkärimme Tuuli Salosen toimesta ja se päivitetään vuosittain yhteistyössä Tampereen Terveystalon kanssa. Yksikön lääkehoidosta vastaa Validia Oy:n Tampereen alueellinen sairaanhoitaja yhdessä Palvelupäällikkö, Maarit Lähteenmäen kanssa. Lielahden Validia-talossa tehdään tiivistä yhteistyötä Lielahden apteekin kanssa.

Monialainen yhteistyö

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka on ensisijainen linkki asiakkaan muihin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Myös palvelupäällikkö tai muut hoitajat voivat tarpeen mukaan olla yhteydessä yhteistyötahoihin. Erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Validia Asumisen yksiköissä laaditaan pelastussuunnitelma 4 Ks ohjelmassa. Suunnitelman laadinnassa tehdään yhteistyötä kiinteistön isännöitsijän kanssa. Paikkakuntaakohtaisesti on eroavaisuuksia, minkälaisella aikavälillä yksikön palotarkastuksia suoritetaan. Yksiköissä on laadittu poistumisturvallisuusselvitykset ja ne päivitetään kolmen vuoden välein sekä järjestetään poistumisharjoituksia. Validia Asumisen yksiköissä järjestetään henkilöstölle vuosittain, henkilöstön koulutustarpeen mukaan palo- ja pelastuskoulutuksia. Yksikön huoltoyritys huolehtii automaattisten paloilmoitin- ja sprinklausjärjestelmien toimivuuden testauksista.

Asiakasturvallisuutta voi vaarantaa epidemia. Epidemialla tarkoitetaan tilannetta, jossa esiintyy useampia tautitapauksia esim. kausi-influenssa tai norovirus ja nyt koronavirus. Epidemia torjutaan kohortoinnilla, hygienian tehostamisella, estolääkityksellä ja rokottamisella. Epidemian leviäminen estetään hygienian tehostamisella. Hygieniahoitaja antaa tarvittavat hoito- ja eristysohjeet hoitoon liittyvissä infektioissa.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä sosiaalihuollon 48§ velvoite sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta asiakkaan kaltoinkohtelusta. Käytössämme on tarvittaessa Tampereen kaupungin ilmoituslomake kaltoinkohtelusta ja se löytyy omavalvontasuunnitelman liitteistä.

Asiakasturvallisuuden poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toimintajärjestelmään. Vakavat asiakasturvallisuuden poikkeamat tiedotetaan johtoryhmälle. Asiakasturvallisuuteen liittyvät ja läheltä piti- tilanteet käsitellään henkilöstön kanssa säännöllisesti, ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Henkilöstö

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

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrää arvioitaessa otetaan huomioon Valviran luvassa määritetty henkilöstömitoitus sekä rakenne ja asiakkaiden todellisen avuntarpeen mukainen riittävä henkilöstömitoitus. Määrittelyssä huomioidaan lisäksi toimintaympäristön mahdollisesti asettavat erityispiirteet. Henkilöstön määrä ja mitoituksen arviointi perustuu aina asiakkaiden toimintakykyyn ja palveluiden tarpeeseen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon Valviran luvan asettamat vaateet, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaissa säädetyt kriteerit sekä lisäksi erityishuomiota kiinnitetään henkilöstön riittävään sosiaalihuollon ammatilliseen osaamiseen.

Lielahden Validia-talossa on 8 vakituista lähihoitajaa sekä 1 määräaikainen lähihoitaja, kotipalvelutyöntekijä ja palvelupäällikkö.

Arkisin aamuvuorossa on kolme hoitajaa ja kotipalvelutyöntekijä, iltavuorossa kaksi ja yövuorossa yksi hoitaja. Kotipalvelutyöntekijä ei paikalla viikonloppuisin. Palvelupäällikkö työskentelee yksikössä virka-aikaan. Asiakastarpeen mukaisesti keskustelemme tiimissä kunkin vuoron tarpeellisuudesta ja kohdennamme resursseja sinne, missä niitä tarvitaan. Työvuorolistamme suunnitellaan kolmeksi viikoksi kerrallaan.

Sijaisia käytetään aina huomioiden yksikön tarve. Sijaistarpeissa huomioidaan vakituisen henkilöstön lomat, koulutukset ja muut poissaolot. Yksikkö käyttää yksikköön perehdytetyjä sijaisia, joita rekrytoidaan tarpeen mukaan lisää. Sijaistarpeessa huomioidaan myös asukkaiden läsnäolo ko vuoron aikana. Palvelupäällikölle nimetään sijainen hänen poissaolojensa ajaksi.

Lielahden Validia-talon sijaisreservissä on lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita, hoiva-avustaja ja valmiita lähihoitajia. Uudet sijaiset saavat 3 päivän perehdytyksen yksikön tehtäviin sekä asukkaisiin ja lisäksi perehtyminen jatkuu varsinaisten perehdytysvuorojen jälkeen. Äkillisissä poissaolotilanteissa myös omaa henkilökuntaa voidaan pyytää tekemään lisävuoroja.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa tarvittaessa hakijaa koskevat rekisteritiedot (Terhikki/Suosikki) ja kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkintotodistuksista.

Rekrytointitarvetta arvioitaessa huomioidaan todellinen työntekijätarve suhteessa viranomaismääräyksiin sekä asiakkaiden todelliseen palvelutarpeeseen. Rekrytointitarpeen muodostuttua arvioidaan tarvittavan työsuhteen kesto (toistaiseksi voimassa oleva / määräaikainen), rekrytoitavan henkilön koulutus- ja pätevyysvaatimukset, työsuhteen aloitusajankohta ja muut mahdolliset erityispiirteet. Validia Asuminen käyttää rekrytointijärjestelmää, josta työpaikkailmoitukset julkaistaan sisäisesti, ulkoisesti sekä työvoimatoimiston sivuille. Esivalinnassa erityistä huomiota kiinnitetään soveltuvuuteen ko. tehtävään huomioiden mm. koulutus- ja pätevyysvaatimukset, työhistoria sekä suosittelijat. Palvelupääällikkö kutsuu yksilö- tai ryhmähaastatteluun soveltuvat hakijat ja haastattelut tehdään ensisijaisesti kahden henkilön toimesta. Auki olevaan tehtävään valitaan hakijoita soveltuvuin ja muille hakijoille ilmoitetaan hakuprosessin päättymisestä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttaminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osamisen varmistaminen.

Validia Asumisessa osa perehdytyksestä toteutuu Moodle-oppimisolustalla. Perehtymisestä merkittävin osa tapahtuu arjen asiakastyössä kokeneen työparin ohjaamana. Perehdytyksen tukena käytetään Validia Oy:n asumispalveluihin tarkoitettua perehdytyslomaketta täydennettynä yksikkökohtaisilla erityispiirteillä. Kotipalvelutyöntekijämme yksikkökohtainen perehdytyslomake on laadittu ravitsemuspalveluiden perehdytyslomakkeen pohjalta. Yksikössämme on nimetty perehdytysvastaava, joka huolehtii, että perehdytys toteutuu asianmukaisesti. Opiskelijoiden perehdytys on puolestaan ensisijaisesti heidän ohjaajien vastuulla. Kun perehdytyslomake saadaan täyteen kokonaisuudessaan, vie palvelupääällikkö perehtymistiedot henkilöstötietojärjestelmään.

Työntekijät otetaan mukaan omavalvontasuunnitelman tekovaiheeseen ja työntekijät veloitetaan lukemaan päivitettyt omavalvontasuunnitelmat ja toimimaan sen mukaisesti.

Yksikön henkilökunnan turvallisuuskoulutukset pidetään ajan tasalla ja henkilöstö osallistuu täydennyskoulukseen tarpeen mukaan. Henkilöstön koulutuksessa painotetaan toiminnan erityistarpeista lähteviä koulutustarpeita mm. haastavan asiakkaan kohtaamiskoulutus, ensiapukoulutus, hygieniapassikoulutus, alkusammutuskoulutus ja poistumisturvallisuusharjoitus, päihde- ja mielenterveyskoulutus, neurologiset sairaudet koulutus ja epilepsiakoulutus. PSHP:n ja Tampereen kaupungin järjestämät avoimet koulutukset ovat myös työntekijöiden saatavilla.

Lielahden Validia-talossa koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Koulutussuunnitelma sisältää mm. lakisääteisten koulutusten tarpeiden kartoittamisen, mutta siinä ei pystytä huomioimaan tulevia asiakasmuutoksia ja sitä kautta syntyviä osaamistarpeita. Henkilöstö

voi vapaasti ehdottaa koulutuksia, joista kokevat saavansa ammattitaitoonsa yksikön toiminnan kanssa hyödyllistä lisää. Lielahden Validia-talossa lakisääteisten koulutusten lisäksi ollut erilaisia oppisopimuskoulutuksia ja lyhyempiä koulutuksia liittyen uusien asukkaiden sairauksiin tai ominaispiirteisiin.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Työntekijään, joka mistä tahansa epäkohdasta ilmoittaa, ei koskaan saa aiheutua eikä aiheudu vastatoimia.

Henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa ensisijaisesti omalle esimiehelle palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Epäkohdista tehdään myös IMS poikkeama mikä käsitellään yhdessä kaikkien työntekijöiden kanssa sisältäen korjaavat toimenpiteet.

Toimitilat

Lielahden Validia-asunnot sijaitsevat LUMO:n omistamassa kerrostalossa, josta Validia on vuokrannut käyttöönsä 15 asuntoa. Yksi asunto on henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitalana. Asunnot ovat yksiöitä ja kaksioita. Kaikissa paitsi yhdessä asunnossa on lasitettu parveke tai terassi. Asunnot ovat kooltaan 31,5-53,5 m². Asunnoissa on asukkaiden omat huonekalut ja asiakas vastaa itse huoneistonsa irtaimistosta. Asukkaat tekevät vuokrasopimuksen Validia Oy:n kanssa.

Asunto on vuokralaisen hallussa, kunnes vuokrasopimus on irtisanottu, pidempiaikainen poissaolo ei vaikuta asunnon käyttöön. Asiakkailta on täysi vapaus kutsua vieraita ja yövieraita asuntoonsa.

Taloyhtiön yhteiskäyttöön tarkoitettuja tiloja ovat sauna, kerhohuone, kolme ulkoviikenevarastoa, kaksi kuivaushuonetta ja pesutupa. Nämä tilat ovat talon kaikkien asukkaiden käytettävissä. Jokaiseen asuntoon kuuluu lisäksi toisessa rakennuksessa sijaitseva asuntokohtainen irtaimistovarasto.

Taloyhtiön kerhohuone mahdollistaa yksityisten ja yhteisöllisten tapahtumien järjestämisen talon asiakkaille. Taloyhtiöllä on myös yhteinen piha-alue, jossa voi kokoontua.

Teknologiset ratkaisut

Yksikön ulko-ovet ovat lukossa ja ovella on ovisummeri, josta saa puheyhteyden henkilökuntaan. Ulko-ovea ei avata varmistamatta, kuka summeria on painanut. Henkilökunnan ovesa on lisäksi ovisilmä, josta voi vielä todentaa odotetun tulijan.

Työntekijöillä on vartijakutsupainike turvaamassa työskentelyä ja painikkeen toiminta testataan viikoittain. Vartiointipalvelun tuottaa AVARN.

Asukkaiden avunsaanti varmistetaan palvelukutsujärjestelmällä. Järjestelmä huolletaan määräajoin. 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. Kutsulaitteen saataavuus tarkoittaa sitä, että asiakas voi käyttää kutsulaitetta ja laite on asiakkaan lähellä siten, että kutsun tekeminen on mahdollista.

Asukkaan kutsulaitteen toimivuus tarkistetaan sitä epäiltäessä. Tarvittaessa paristojen vaihdot henkilökunnan toimesta ja tarvittaessa tukipyyntö viiveettä ASCOM:in 24/7 palveluun. Kutsulaitteen toimintahäiriön/rikkoutumisen tapahtuessa sovitaan asiakkaan kanssa yksilöllisesti hänen toimintakykynsä huomioon ottaen ne tavat, jolla asumisturvallisuus varmistetaan korjausprosessin ajaksi.

Tietojärjestelmän kaatuessa syystä tai toisesta toimitaan kirjallisen menettelyohjeen mukaisesti (poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma).

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö: Maarit Lähteenmäki, palvelupäällikkö, Lielahden Validia-talo, 044 765 0771, maarit.lahteenmaki@validia.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollonlaitteiden osalta Validia-asumisen työntekijöillä on vaaratilanteista ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä Validia asumisen omistamia/ vuokraamia sekä myös toiminnassa käytettävien muiden terveydenhuollon laitteiden osalta, riippumatta siitä kuka laitteen omistaa (esim. asiakkaan käytössä olevat laitteet). Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti: https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Asiakkaiden käytössä olevat TH-laitteet ovat joko asiakkaiden omia tai kotikuntien lainaamia ja ovat asukkaiden itsensä vastuulla. Mikäli laitteissa ilmenee vikoja ja puutteita tai huollon tarvetta, asukas itse/henkilöstön avustuksella velvollinen olemaan yhteydessä laitteen omistajatahoon. Asiakkaiden apuvälineet ovat pääsääntöisesti heidän kotikuntansa omistamia ja niiden määräaikaishuollot toteutuvat kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti vaatimatta meiltä tai asiakkailtamme toimenpiteitä.

Lielahden Validia-talon omistuksessa olevat verenpaine- ja kuumemittari on tarkoitettu henkilökunnan käyttöön. Alkometri on yksikön oma ja sitä käytetään asiakkaiden päihtymyksen arvioinnin tueksi lääkehoitoa toteutettaessa. Laitteissa on käyttöohjeet ja ohjeet niiden kalibrointiin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön yhteystiedot: Maarit Lähteenmäki, palvelupäällikkö, Lielahden Validia-talo, 044 765 0771, maarit.lahteenmaki@validia.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötietoja käsitellään Validia Oy:ssä:

- 1) Palvelujen tuottamista ja niihin liittyvien sopimusten toteuttamista ja valmistelua varten kuten myyntiin, vuokraukseen, hankintaan, taloushallintoon ja palvelujen hallintoihin sekä suorittamiseen.
- 2) Lakisääteisten velvoitteiden hoitamiseen, kuten kirjanpitolainsäädännön mukaisiin velvoitteisiin ja rekisteröidyn oikeuksien hallintoihin (ks. jäljempänä Rekisteröidyn oikeudet).
- 3) Palveluiden turvallisuuden varmistamiseen ja väärinkäytösten estämiseen.
- 4) Asiakassuhteen (palvelun maksaja) hoitamiseen kuten tapaamisten hallintoihin, tiedustelujen käsittelemiseen ja tiedottamiseen.
- 5) Muiden kuin asiakkaiden yhteydenottopyyntöjen käsittelyyn
- 6) Mainontaan ja markkinointiin asiakkaille ja potentiaalisille asiakkaille kuten uutiskirjeen tilaamiseen ja tapahtumien järjestämiseen.
- 7) Sisäiseen kehitykseen kuten laadunvarmistukseen (esim. palautteiden käsittelyyn ja asiakastytyväisyyskyselyihin).

Rekisteröityjen henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteena on pääasiassa yhtiön ja rekisteröidyn, tai rekisteröidyn edustaman tahon, välisen sopimuksen toteuttaminen ja lakisääteisten velvoitteiden täyttäminen.

Henkilötietojen käsittely asiakassuhteen hoitamiseen, yhteydenottopyyntöjen käsittelyyn, markkinointiin ja sisäiseen kehitykseen perustuu Validian oikeutettuun etuun edistää liiketoimintaansa ja siten tarjota parempaa palvelua. Validia pyytää rekisteröidyltä suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn, mikäli lainsäädäntö edellytetään sitä (esim. uutiskirjeen lähettämiseen yksityisasiakkaille). Suostumuksen voi perua koska tahansa.

Käyttämämme asiakastietojärjestelmä on Fastroyn Hilikka. Jokainen asiakas on antanut asiakassuostumuksen tietojensa viemisestä asiakastieto järjestelmään. Asiakassuostumuksessa määritetään lisäksi tietojen luovuttamisesta ulkopuoliselle taholle. Asiakassuostumusta voidaan muuttaa koska tahansa.

Vaitiolo - ja salassapitositoumus -jonka allekirjoittavat kaikki yksikössä työskentelevät, myös opiskelijat. Vaitiolo- ja salassapitoasioiden läpi käyminen on osa perehdytystä ja sen ensimmäinen vaihe. Kaikki työntekijät lisäksi opiskelevat itsenäisesti ja suorittavat testin Moodle-oppimislustalla tietosuoja ja -turvasta.

Asiakastyön kirjaaminen

Validia Oy:ssä järjestetään säännöllisesti kirjaamiskoulutuksia. Lielahden Validia-talossa on kaksi nimettyä Hilkka-vastaavaa, jotka ovat enemmän perehtyneet järjestelmään ja pystyvät auttamaan ja perehdyttämään uusia syvällisemmin. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakastietojärjestelmämme on myös toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan asiakkaan kutsusta tai ennalta sovitusta tehtävästä aina reaaliaikaisesti työ. Työhön kirjoitetaan tehtävän kuvaus. Kun työ on tehty, lisätään sen yhteyteen huomiot sen mukaisesti, että onko huomioitavaa ollut. Kirjaamiseen perehdytetään perehdytysvuorojen aikana, uuden työntekijän/opiskelijan valmiuksien mukaan ensimmäisenä tai toisena perehdytyspäivänä. Asiakastietojärjestelmään on jokaisella käyttäjällä henkilökohtainen tunnus ja salasana. Ammatti/ työnkuvan mukaan määräytyvät oikeudet järjestelmässä.

Tietosuojavastaava: Susanna Ylisuvanto, 050 468 4085, susanna.ylisuvanto@validia.fi

Tietosuojaselosteet ovat nähtävillä yksikön ilmoitustauluilla ja Validia Oy:n www -sivuilla.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehitettäviä asioita

Tiedonkulku: Keskitymme yksikön sisäisen tiedonkulun sujuvuuteen, säännöllisesti järjestettävien palaverien avulla sekä tehostamalla tiedottamista.

Yhteisöllisyys: Kuuntelemme asukkaiden toiveita ja ajatuksia ja pyrimme järjestämään yhteistä tekemistä talon asukkaiden kesken.

Tasa-arvo: Toimimme työyhteisössä tasa-arvoisesti muun muassa toteuttamalla tasapuolista työvuorosuunnittelua, jakamalla työtehtävät tasapuolisesti sekä auttamalla kollegaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Tampere 30.11.2021

Maarit Lähteenmäki

Maarit Lähteenmäki, Palvelupäällikkö