

Humana

Kristallihovin omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	4
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	5
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot.....	6
4	Omavalvonnan toimeenpano	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	7
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
4.3	Riskienhallinnan työnjako.....	7
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	7
4.5	Riskien tunnistaminen	8
4.6	Ilmoitusvelvollisuus	9
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	9
4.8	Korjaavat toimenpiteet	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	10
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	10
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu	11
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	11
5.5	Asiakkaan oikeusturva	11
5.6	Omahoitaja	14
6	Palvelun sisällön omavalvonta	14
6.1	Hyvinvointia tukeva toiminta	14
6.2	Ravitsemus	15
6.3	Hygieniakäytännöt	16
6.4	Infektioiden torjunta.....	16
6.5	Kestävä kehitys	16
6.6	Terveyden- ja sairaanhoito	16
6.7	Lääkehoito	17
6.8	Monialainen yhteistyö	17
7	Asiakasturvallisuus	18
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	18
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.....	18
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	18
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	19
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	20
7.6	Toimitilat	20
7.7	Teknologiset ratkaisut.....	21

7.8	Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....	21
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	21
8.1	Asiakastietojen käsittely.....	21
8.2	Asiakastyön kirjaaminen	22
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	22
10	Oma-ohjelmointisuunnitelman seuranta	24
11	Liitteet ja muut oma-ohjelmointiin liittyvät materiaalit	24

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Kristallihovi Oy, Riihimäki

Y-tunnus: 2288773-0

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Riihimäki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kristallihovi

Katuosoite: Paimentytönpolku 6

Postinumero: [11710](#) Postitoimipaikka: Riihimäki

Sijaintikunta: Riihimäki

Palvelumuoto: vanhuspalvelut

Esihenkilö: Sanna Koivuniemi

Puhelin: 0405029074 Sähköposti: [sanna.koivuniemi \(at\) humana.fi](mailto:sanna.koivuniemi@humana.fi)

Henkilöstömäärä; 27 sisältäen vastaavan ohjaajan, hoitohenkilökunnan, laitoshuoltajan, keittäjän

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 30.12.2016

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tehostettu palveluasuminen – vanhukset=30

Alihankintana ostetut palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Kiinteistöhuolto on hankittu Humanan toimesta keskitetyksi kilpailutuksen pohjalta ja siellä on myös laadittu asiaan liittyvät sopimukset sekä vaatimustasot. Kristallihovin kiinteistöä hoitaa PK kiinteistöhuoltopalvelu.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut henkilöstö yhdessä esihenkilön kanssa. Suunnitelman laatimisesta keskustellaan tiimipalavereissa ja sen päivittämisen tarpeellisuudesta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön johtaja Sanna Koivuniemi
0405029074

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään 4 kertaa vuodessa sekä aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmaan perehdytetään heti työhön tullessa. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen jokaisessa työvuorossaan.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna nähtävillä Kristallihovin tapaamishuoneessa sekä Humanan toimipistekohtaisella sivulla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Kristallihovin toiminta-ajatuksena on tarjota kodinomaista, pitkäaikaista ja laadukasta ympärivuorokautista hoivaa vanhuksille. Yksikön asukkaat eivät tule enää toimeen avohoidon turvin. Toiminnan tueksi laaditaan uusille asukkaille hoito- ja palvelusuunnitelmat. Hoito räätälöidään asukkaille yksilöllisesti moniammatillisen tiimin kanssa.

Kristallihovissa päätökset tehdään asukkaiden tarpeisiin ja toiveisiin perustuen. Asukas kohdataan yksilönä tapoineen, tottumuksineen sekä tarpeineen. Itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Omatoimisuuteen ja esimerkiksi yhteiskunnassa toimimiseen kannustetaan ja sitä tuetaan eri tavoin. Kaikkia pyritään kohtelemaan yhdenvertaisesti.

Työtä tehdään kuntouttavalla ja asiakaslähtöisellä otteella huomioiden asukkaiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset sekä henkiset tarpeet. Asukkaiden henkilöhistoriaa kartoitetaan heti saapuessa ja sitä käytetään hoitotyössä niin laajasti kuin mahdollista. Tavoitteena on ylläpitää turvallista, inhimillistä ja yksilöllisyyttä kunnioittavaa ilmapiiriä huolehtien hyvästä perushoidosta. Pyritään luomaan taloon ”me”-henkeä. Tuetaan asukkaita ylläpitämään heidän aiempia sosiaalisia verkostojaan.

Luottamusta rakennetaan avoimella vuorovaikutuksella johdon, henkilöstön, asukkaiden, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Mielipiteitä, palautetta ja kehitysehdotuksia

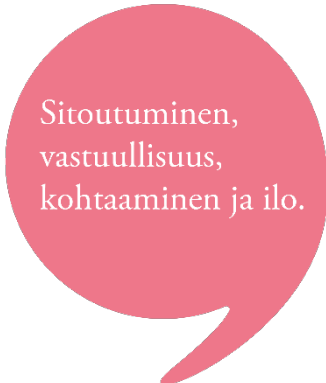
hyödynnetään toiminnan kehittämässä ja niiden antamiseen kannustetaan. Henkilökunta toimii tasa-arvoisena tiiminä ja on aktiivisesti yhteistyössä asukkaiden, omaisten ja yhteistyötahojen kanssa.

Talon henkilökunta koostuu pääosin vakituisesta henkilökunnasta kuten sosionomista, lähihoitajista, sairaanhoitajista, hoiva-avustajista sekä muusta avustavasta henkilöstöstä (kokki, laitoshuoltaja). Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään sekä sen tuloksista. Puhkeamiseen panostetaan. Työntekijät ovat velvollisia kehittämään itseään, ammattitaitoaan, työtapojaan ja työympäristöään. Työnantaja järjestää myös henkilöstölle ajankohtaisia koulutuksia.

Johto visio tulevaisuuden tavoitetilaa ja kannustaa sekä innostaa henkilöstöä etsimään innovatiivisia toimintatapoja. Koko henkilöstön osaamista kehitetään paremmin vastaamaan tulevaisuuden tarpeita. Toisilta oppimalla, tukemalla ja kannustamalla kehitetään toimintaa kohti erinomaisuutta.

Mottomme on "Kohtele toista niin kuin haluaisit itseäsi kohdeltavan".

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen

Sitoudumme olemaan asukkaiden tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voi elää hyvää, turvallista ja oman näköistä elämää.

Olemme motivoituneita työssämme ja välitämme aidosti asukkaista, tämä näkyy mm siinä, että pyrimme löytämään yksilöllisiä ratkaisuja eri tilanteisiin.

Sitoudumme olemaan myös työkavereidemme apuna ja tukena, jotta voimme antaa hyvää hoitoa asukkaillemme.

Vastuullisuus

Vastuullisuus näkyy meillä siinä, että kunnioitamme, kuuntelemme asukkaita sekä työkavereitamme. Vastuullisuutta on se, että autamme asukkaitamme silloin, kun he tarvitsevat meitä.

Toimimme vastuullisesti yhteiskunnassa kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Kohtaaminen ja ilo

Kohtaamme asukkaamme, omaiset, toisemme ja yhteistyötahomme kunnioittavasti, arvostaen sekä empaattisesti. Asiallinen huumori kuuluu osana kohtaamisiimme. Iloitsemme pienistäkin asioista.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Seuraavissa kohdissa kuvataan riskien hallinnan toimintatapoja Kristallihovissa

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kristallihovissa on käytössä Gurufiel-järjestelmä jonka avulla poikkeamat raportoidaan ja käsitellään. Järjestelmä tukee ja auttaa edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnassamme.

Riskien hallinta on osa jokapäiväistä toimintaamme.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Esihenkilön vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilö luo myönteisen asenneympäristön turvallisuus kysymysten käsittelylle. Hän käsittelee Gurufiel-järjestelmän kautta tai muuten tietoonsa tulleet poikkeamat tai epäkohdat arjen toiminnassa tai asukkaan palvelussa. Tilanteen vaatimalla tavalla ja ottaa avukseen käsittelyyn kuuluvat tahot sekä asettaa korjaavat toimenpiteet riskeille ja poikkeamille sekä dokumentoi ja tiedottaa asiasta työntekijöille.

Työntekijöiden velvollisuus on raportoida esihenkilölle ja Gurufiel-järjestelmään havaitessaan poikkeamia tai epäkohtia arjen toiminnassa tai asukkaan palvelussa ja valita havainnolle sopiva tapaustyyppi. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on toimia vuorossaan riskejä minimoimalla työtavalla. Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudesta ja siihen liittyvistä menettelytavoista.

Poikkeamia käsitellään tiimipalavereissa ajatuksella, että niistä halutaan ottaa opiksi.

4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien hallintaan liittyviä ohjeistuksia löytyy

- palo- ja pelastussuunnitelmasta

- lääkehoitosuunnitelmasta löytyy lääkehoidon riskien tunnistamisen ja käsittelyn ohjeistus
- poikkeusolojensuunnitelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvityksestä löytyy ohjeita riskien hallintaan
- hygieniasuunnitelmassa käsitellään ravitsemukseen liittyviä riskitekijöitä

Kristallihoville on tehty poistumisturvallisuusselvitys.

Gurufieldin kautta saadaan tietoja mahdollisista riskeistä ja poikkeamista. Gurufieldin täyttöohjeet löytyvät MyHumanasta

Palautteiden kautta, joita kerätään omaisilta, asukkailta ja työntekijöiltä tietoja riskeistä sekä mahdollisia kehitysideoita, käyttäen Roidua asiakaskokemuksen mittaamiseen.

Eri viranomaisten kanssa tehtävällä yhteistyöllä, kun he tekevät tarkastuksia esim kiinteistöön liittyen.

4.5 Riskien tunnistaminen

Riskien esille tuomisesta esille on vastuussa koko henkilöstö ja havainnointi kuuluu jokapäiväiseen arjen työhön. Havaitessa arjen työssä epäkohdan, läheltä piti tilanteen tai vaaratilanteen, tulee havainnosta keskustella viipymättä esihenkilön kanssa.

Työntekijä tekee havainnosta ilmoituksen Gurufieldin ja valitsee havainnolle sopivan tapaustyyppin. Ilmoituksen voi tehdä tietokoneen selaimella tai mobiilisti ja tarvittaessa anonymisti. Gurufieldiin ei saa kirjata tunnistettavaa henkilötietoa. Gurufieldin täyttöohjeet löytyvät MyHumanasta. Asukaskohtaiset havainnot ja poikkeamat kirjataan myös asiakastietojärjestelmään.

Yksi riskeistä on, että joku henkilökunnasta sairastuu. Toimintaohjeena on ilmoittaa asiasta yksikön päällikölle tai vastaavalle ohjaajalle heidän paikallaollessaan. Jos he ovat poissa, lääkevastaavat hoitavat sijaisen hankinnan hoivakodista käsin. Tarvittavat puhelinnumerot löytyvät lääkehuoneesta. Tilanteessa otetaan yhteyttä vapaalla oleviin sijaisiin tai muille omaan henkilökuntaan kuuluviin. Tarvittaessa joku henkilökunnasta voi jäädä tekemään pidemmän vuoron. Hänelle annetaan siitä vapaa mahdollisimman pian.

Mikäli työvuoroon tuleva henkilö ei ole työkykyinen päihtymisen takia, paikalla oleva henkilökunta on ilmoitusvelvollinen esihenkilölle. Hän huolehtii henkilön toimittamisesta poliisilaitokselle tai verikokeisiin ja huolehtii sijaisjärjestelyn tilanteesta sekä muista tarvittavista toimenpiteistä.

Yhtenä riskinä on kaatumiset/liukastumiset näitä pyritään estämään sillä, että työntekijöillä pitää olla matalapohjaiset työjalkineet. Asukkailla matalapohjaiset sisäkengät tai liukuestesukat. Vessoissa, pesutiloissa ja käytävillä on tukikaiteita. Lähes kaikki kynnykset on poistettu liikkumisväyliltä. Mattoja pyritään välttämään asukkaiden huoneissa huomioiden itsemääräämisoikeus. Huoneissa pidetään vessassa valoa yöaikana, jotta asukkaat ja henkilökunta näkevät liikkua. Asukkaiden liikkumista tuetaan apuvälein esim. rollaattorien avulla, jotka ovat henkilökohtaisia ja ne säädetään asukkaalle sopiviksi. Siivotessa

huomioidaan turvallisuus niin ettei ämpäreitä tai muita jätettä kulkuteille. Imuroitaessa virta otetaan lähimmästä pistorasiasta.

Asukkailla on tarvittaessa käytössä 9 SOLUTIONS kutsulaite. Suurin osa asukkaista ei kykene muistisairaudesta takia kutsua käyttämään, joten huoneissa käydään myös voinnintarkistuskäynnillä. Turvaranneke hälyttää hoitajien puhelimeen kutsun. Järjestelmän toimivuudesta vastaa luonnollisesti vuorossa olevat hoitajat, jotka soittavat heti 9 SOLUTIONSin tukeen, jos järjestelmä ei toimi kunnolla.

Vikatilanteissa arkisin; puh. 0290013400, sposti:huolto.tamperetsecuri.fi

Muina aikoina; 029 0013040 halytyskeskussetsecuri.fi

Yhtenä riskinä on asukkaiden karkaaminen, tästä syystä talon ulkopuolella oleva portti on lukossa sekä ulko-ovet ja asukkaat voivat liikkua ainoastaan saattajan kanssa talon alueen ulkopuolella.

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023; astunut voimaan 1.1.2024) ja sen 29 § velvoittaa jokaista työntekijää ilmoittamaan esihenkilölle, jos huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa asukkaan palveluiden toteuttamisessa epäkohdan tai epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asukkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Esihenkilö huolehtii, että työntekijät ovat tästä tietoisia. Ilmoitus tehdään lisäksi Gurufieldiin valitsemalla tapaustyyppiä ”asiakastyön poikkeama- epäasiallinen kohtelu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§). Ilmoituksen käsittelee ilmoituksen tekijän esihenkilö. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdentaa kielteisiä vastatoimia.

Esihenkilö ilmoittaa epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan välittömäksi poistamiseksi. Jos toimiin ei ryhdytä niin tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Asukkaat ja omaiset voivat ilmoittaa palautteesta esihenkilölle esim. hänen s-postinsa kautta. Sekä tehtävien Roidu kyselyjen yhteydessä.

4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Esihenkilö käsittelee Gurufieldissä jokaisen ilmoituksen erikseen ja analysoi niihin juurisyöt ja asettaa tarvittaessa korvaavat toimenpiteet. Esihenkilö määrittää riskiarvion perusteella, kuinka syvällisesti tutkinta suoritetaan. Ilmoituksen tekijä kykenee seuraamaan tapahtumaketjua.

Käsiteltävän asian mukaan se käsitellään joku yksittäisen työntekijän kanssa tai yhteisesti tiimipalaverissa. Käsitteilyn tarkoituksena on parantaa toiminta malleja eikä syyllistää ketään henkilöä tapahtumasta. Eli ei etsitä syyllistä. Asiasta jää kirjaus tiimimuistioon, johon tulee näkyviin mahdolliset kehitysideat asian tiimoilta.

Tapahtumasta keskustellaan myös asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos on tapahtunut vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma niin kerrotaan miten voi hakea asiassa korvauksia.

4.8 Korjaavat toimenpiteet

Gurufieldin ilmoituksen käsittely osaan tulee näkyviin korvaavat toimenpiteet ja niiden toteuttamiselle voidaan määritellä vastuuhenkilö esihenkilön toimesta. Asiasta informoidaan henkilökuntaa joko suullisesti tai kirjallisesti riippuen korjaavan toimenpiteen laajuudesta. Jokainen työntekijä on vastuussa, että alkaa toimimaan annetun ohjeistuksen mukaisesti ja kertoo havainnoistaan asian tiimoilta esihenkilölle ja muille työkavereilleen.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omaisen, henkilökunnan ja tarvittaessa kaupungin sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaa tehdessä kartoitetaan asukkaan ja omaisen toiveet hoidosta ja siihen liittyvistä seikoista. Asukkaan henkilöhistoriaa selvitetään, jotta tietoa voidaan käyttää edelleen hoitotyössä. Asukkaan tilannetta seurataan päivittäisessä hoitotyössä, myös erilaisia mittareita käytetään mm RAI, MMSE, MNA. Asioita kirjataan DomaCare-järjestelmään joka tukee hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asukkaan kunnossa tapahtuvat muutokset kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jotta se saadaan ajantasalle. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan mutta vähintään vuosittain. Päivittämiseen osallistuu usein asukkaan omahoitaja yhteistyössä asukkaan, omaisten ja muun henkilökunnan kanssa. Kaupungin palveluohjaaja lisäksi laskee vuosittain asukkaan tulojen mukaan hänen omavastuuosuutensa hoitokustannuksiin.

Omahoitajat vastaavat hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä ja siihen liittyvien mittareiden tekemisestä. He informoivat muuta hoitohenkilöstöä asukkaan tilanteen muutoksista ja hoidon tarpeen muutoksista. Suullisen informoinnin lisäksi kirjaamalla muutokset DomaCare-järjestelmään jota käytetään myös viestintäkanavana. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii palvelusuunnitelman mukaisesti.

Jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan tulee perehtyä asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, jotka löytyvät DomaCaresta. Ja kysyä neuvoa, mikäli eivät jotakin asiaa tiedä.

5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyy läheisesti oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Hoit- ja palvelusuunnitelmassa on lyhyesti osuus myös asukaskohtaisesta itsemääräämisoikeudensuunnitelmasta. Asukkaan saapumisen yhteydessä kysytään, onko hän tehnyt itselleen hoitotahtoa ja mikäli on, niin pyydetään se toimittamaan Kristallihoviin tai mikäli hän pystyy vielä sellaisen täyttämään, niin opastetaan hoitotahdon täyttämässä asukasta yhdessä omaisten kanssa.

Tarkemmin itsemääräämisoikeutta käsitellään liitteenä olevassa Itsemääräämisoikeussuunnitelmassa.

5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asukkaita kohdellaan kunnioittaen, heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Heidät nähdään arvokkaina yhteiskunnan jäseninä.

Kristallihoviin on laadittu Hyvän kohtelun suunnitelma, jossa on kuvailtuna hyvän kohtelun periaatteet. Suunnitelma löytyy liitteenä.

5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Omaiset ja asukkaat voivat vaikuttaa Kristallihovin laadun valvontaan antamalla palautetta suoraan esihenkilölle tai työntekijöille suullisesti tai esim. s-postin kautta. Suullinen palaute kirjataan DomaCareen. Kristallihovissa ollaan tiiviissä yhteistyössä asukkaiden ja omaisten kanssa. Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä palautetietoinen työote ovat osa toimintakulttuuriamme. Haluamme osoittaa, että asukkaan ja omaisen kokemus kuullaan ja nähdään.

Roidun avulla kerätään palautetta sekä asukkailta että omaisilta ja tilaajalta anonymisti 1-2 kertaa vuodessa.

Humanan nettisivuilla on palautekanava, johon kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan toimipisteeseen.

Hoitoneuvottelujen yhteydessä kysytään asukkaiden ja omaisten toiveita ja ehdotuksia hoidon kehittämiseksi.

Asukaskokemusten mittaamisen tulokset menevät esihenkilölle, joka tiedottaa niistä henkilökunnalle. Yhteisissä tapaamisissa mietitään mitä niistä voidaan oppia ja kuinka kehittää toimintaa näiden pohjalta tehdään tarvittavat muutokset, joista kirjataan ohjeet, mikäli niitä tarvitaan. Henkilökunnalle kerrotaan myös positiivinen palaute, koska se motivoi henkilökuntaa edelleen hyvään toimintaan.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön Johtaja/Esihenkilö Sanna Koivuniemi s-psoti Sanna Koivuniemi (at)humana.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 2viikkoa

Sosiaaliasiavastaava/ OmaHäme

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omiaiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Ole sosiaaliasiavastaavaan ensisijaisesti yhteydessä puhelimitse. Voit halutessasi jättää nimesi ja yhteystietosi asiavastaavan yhteydenottoa varten.

Sosiaaliasiavastaavan tapaamisesta sovitaan erikseen.

Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelupuh. +358 36293210

Yhteydenottopyyntö tekstiviesti (numeroon ei voi soittaa eikä laittaa multimediatekstejä) puh. +358 4573976397

Normaalit aukioloajat

Takaisinsoittopalvelu

Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00

Lisätietoja: omahame.fi/sosiaalivastaava

Potilasasiavastaava/ OmaHäme

Potilasasiavastaava neuvoo terveydenhuollon potilaita näiden asemasta ja oikeuksista. Hän auttaa mm. muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaava palvelee hyvinvointialueen kaikkien kuntien asiakkaita. Palvelu on maksutonta.

Toimi näin

Ongelmat voivat usein ratketa siellä, missä ne ovat syntyneet. Jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai hoitoon, ole ensin yhteydessä suoraan sinua hoitaneeseen ammattilaiseen tai asioimasi palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos tilanne ei selviä ja haluat potilasasiavastaava apua, ota yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse tai sähköpostitse. Voit myös jättää yhteydenottopyynnön tekstiviestillä.

Huomioithan, että potilasasiamies ei tee hoitoa koskevia päätöksiä eikä voi muuttaa mm. terveydenhuollon ammattihenkilöiden tekemiä hoitoa koskevia ratkaisuja.

Potilasasiavastaavan puhelinasiointi

Asiakastapaamisiin tulee varata aika etukäteen. Voit varata ajan soittamalla potilasasiavastaavalle tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestitse. Käytössä on takaisinsoittopalvelu. Klo 12 mennessä tulleisiin soittopyyntöihin vastataan viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Potilasasiavastaavan puhelinnumero (takaisinsoittopalvelu) puh. 036293204

Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (tähän numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediatekstejä) puh. +358 4573965639

Normaalit aukioloajat

Takaisinsoittopalvelu on auki:

Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00

Lisätietoa: omahame.fi/potilasasiavastaava

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot: Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

postiosoite; PL 1, 13035 AVI

kirjaamo.etela(at)avi.fi

puhelinvaihte; 0295016000

avoinna: ma-pe klo 8-16:15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

5.6 Omahoitaja

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman täyttämisestä sekä muiden tarvittavien mittareiden täytöstä. Hän on mahdollisuuksien mukaan mukana hoitoneuvotteluissa ja huolehtii pääsääntöisesti yhteydenpidosta asukkaan omaisiin esim, tarvikkeiden hankinnan suhteen. Omahoitajan tehtävänä on asukkaan tarpeiden ja edun mukaisesti huolehtia hänen kokonaisvaltaisesta hoidostaan yhdessä muun henkilökunnan kanssa ja informoida muuta henkilökuntaa asukkaan tilanteen muutoksista.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia tukeva toiminta

Kristallihovissa jokaiselle asukkaalle luodaan moniammatillisessa yhteistyössä (sekä asukkaan ja omaisen kanssa) yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä kuntoutussuunnitelma ja luodaan yksilöllisiä tavoitteita. Apuvälineitä hankitaan tarpeen mukaan, erilaisia tukia sekä fysioterapiaa, puheterapiaa jne. haetaan tarvittaessa, myös lääkitys tarkistetaan omalääkärin avulla, jotta hyvinvoinnin edistäminen olisi mahdollisimman kokonaisvaltaista. Näitä pidetään ohjenuorana kunkin asukkaan henkilökohtaisen hyvinvoinnin edistämiseksi.

Asukkaiden toimintakykyä ylläpidetään kuntouttavalla työotteella sekä heille luoduilla suunnitelmilla. Heille puetaan päivävaatteet tai he pukevat ne itse hoitajan tukemana ja illalla laitetaan yövaatteet ja huolehditaan seuraavalle päivälle puhtaat vaatteet. Heitä kävelytetään sisällä sekä ulkona ja he aterioivat yhteisessä ruokailutilassa, mikäli heidän sen hetkinen vointinsa sallii sen. Yhteisissä tiloissa asukkaat pystyvät seuraamaan talon toimia ja elämää. Omatoimisuutta tuetaan ohjauksen avulla; asukkaat saavat esim. pukea ohjatusti mikäli he pystyvät. Asukkaita ulkoilutetaan ja aktiviteetteja vaihdetaan toiveiden mukaan.

Monet asiat yritetään tehdä asukkaan ehdoilla ja toiveiden mukaan esim. aamu heräämiset. Asukkaiden hyvinvointia tuetaan asukkaiden riittävällä unen saannilla. Asukkailla pyritään ylläpitämään normaalia vuorokausirytmää.

Hyvinvointia edistetään puhtaalla ympäristöllä, asukkaiden ja heidän vaatteidensa puhtaudella. Asukkaat pestään vähintään kerran viikossa sekä tarpeen mukaan. Päivittäin tehdään "pikkupesut"; alapesut, hampaat, kädet ja kasvot.

Lähes kaikilla asukkailla on maksusitoumukset vaippoihin, joita vaihdetaan tarpeen mukaan. Asukkaat, jotka pystyvät istumaan vessanpytyllä niin käytetään säännöllisesti vessassa. Talossa ei ole vierailuaikoja; joten omaiset/tuttavat saavat käydä vierailulla heille sopivana aikana. Asukkaan merkkipäiviä vietetään yhdessä omaisten ja muiden asukkaiden kanssa. Asukkaat voivat vierailla omaistensa luona vaikka yökylässä, kun tästä on sovittu hoitohenkilökunnan kanssa etukäteen.

Talolla käy säännöllisesti kampaaja ja jalkahoitaja.

Luterilaisen kirkon edustaja käy muutamia kertoja vuodessa pitämässä hartaushetkiä heidän ilmoittaman aika taulun mukaisesti.

Erilaiset koululaisryhmät käyvät pitämässä ajoittain viriketuokioita opiskeluunsa liittyen.

Erilaiset juhlapyhät huomioidaan talolla aterioissa ja koristeluissa.

Asukkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet vaihtelevat, niitä seurataan päivittäiskirjausten sekä tiimipalaverien, että muun palautteen kautta. Lisäksi vuosittaisissa hoitoneuvotteluissa tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan omaisten, asukkaan, omahoitajan ja tarvittaessa sosiaalityöntekijän kesken. Palaverihin tuodaan mukana RAI, MMSE (mikäli tämän tekeminen vielä onnistuu muistisairauden eteneminen huomioiden) ja MNA. Tavoitteista riippuen mukana voi olla myös vaikka lääkäri tai fysioterapeutti tms.

6.2 Ravitsemus

Kristallihovissa on ammattikokki, joka huolehtii aterioiden suunnittelusta ja pääsääntöisesti toteutuksesta. Kokkia konsultoidaan asukkaiden ravitsemushaasteista. Päivittäinen energiansaanti on 1500 kcal. Asukkaiden painoa seurataan ja kirjausten avulla saadaan myös selville, miten ruoka on maistunut aterioiden yhteydessä. Yksikössä pyritään ylläpitämään normaalia ateriaritmiä, yksilöllisten tavoitteiden mukaan (sekä halutessa) asukkaille tarjotaan välipaloja sekä esimerkiksi täydennysravintojuomia (runsasenerginen ravinto/tehostettu ruokavalio). Erilaiset dieetit ja erityisruokavaliot otetaan huomioon (mm diabetes, allergiat, kihti, uskonto). Tiedot allergioista löytyvät asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmasta sekä keittiöltä. Henkilökunta on velvoitettu perehtymään iäkkäiden ravitsemussuosituksiin. MNA tehdään asukkaille tarpeen mukaan esimerkiksi vuosittain hoitoneuvottelun yhteydessä.

Ruokahuoltoon liittyviä asioita on käsitelty enemmän keittiön hygieniasuunnitelmassa.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Kristallihovissa ruoat tekee ammattikokki, joka huolehtii hygieniakäytäntöjen täyttämisestä. Keittiössä toimivilta henkilökunnan jäseniltä vaaditaan hygieniapassi. Palveluntuottajalla on olemassa puhtaanapitosuunnitelma sekä keittiön hygieniasuunnitelma, joita toteutetaan joka vuorossa ja päivitetään tarvittaessa sekä vuosittain. Keittiön osalta ohjaaminen ja päivittäminen on vakituisen työntekijän (Tiina Ahola) vastuulla, perehdyttäminen kaikkien vastuulla.

6.4 Infektioiden torjunta

Infektioita torjutaan pintojen puhtaana pitämisen avulla laitoshuoltajien toimesta. Asukkailla on omat vessat/suihkut, joissa huolehditaan heidän hygieniastaan. Henkilökunta huolehtii käsihygieniastaan sekä aseptisestä työskentelystä hoitotilanteissa. Henkilökunnalla on käytössään käsidesiä sekä käsineitä. Mikäli jokin tarttuva infektio lähtee liikkeelle, niin palveluntuottaja huolehtii henkilökunnalle käyttöön tarvittavat suojaimet ja toimitaan Hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti tilanteessa.

Hygieniayhdyshenkilö: Yksikönjohtaja Sanna Koivuniemi (at) humana.fi

6.5 Kestävä kehitys

Kestävään kehitykseen liittyviä periaatteita on käsitelty Ympäristösuunnitelmassa, joka löytyy liitteistä.

6.6 Terveysten- ja sairaanhoito

HÄTÄTILANTEESSA SOITETAAN 112.

Yksikön Sh sekä muu henkilökunta hänen poissa ollessaan arvio yhdessä lääkärin kanssa tarvetta kiireettömälle tai kiireelliselle sairaanhoidolle. Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Lääkäripalvelut tulevat Terveystalon kautta kaupungin tekemän ostopalvelusopimuksen mukaan. Lääkäripalvelujen kuvaus erillisessä liitteessä, jossa näkyvillä puhelinnumerot. Lääkärin konsultaatioapua on aina saatavilla. Vuosittaiset terveystarkastukset sekä tulotarkastuksen hoitaa omalääkäri yksikön sairaanhoitajan avulla. Henkilökunta on perehdytetty asiaan ja sairaanhoitaja valvoo sekä vastaa tästä. Kuolemantapauksen varalle on ohjeistus erikseen. Suuhygienisti julkiselta puolelta tekee asukkaille tarvittaessa tarkistukset ja ohjaa jatkohoitoon tarvittaessa. Julkiseen

hammashoitoon ollaan yhteydessä, mikäli jollakin asukkaalla ilmenee ongelmia hampaiden/suun osalta.

Terveystilaa havainnoidaan ja kirjataan joka työvuorossa. Verenpainetta/painoa seurataan säännöllisesti kuukausittain tai henkilökohtaisen suunnitelman mukaan. Kontrolleista esimerkiksi suunnitelluista labroista huolehtii sairaanhoitaja yhdessä muun henkilöstön kanssa. Tarpeen mukaan huolehditaan yksilöllisestä ravitsemussuunnitelmasta. Kipua hoidetaan asianmukaisesti ja lääkärin kanssa seurataan kivunhoidon toimivuutta. Sairaanhoitaja yhdessä omalääkärin sekä muun henkilökunnan kanssa vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

6.7 Lääkehoito

Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa, jota päivitetään tarvittaessa sekä vuosittain; päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Jokainen uusi koulutettu henkilökunnan jäsen sekä opiskelija tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan (osana perehdytystä). Kristallihovissa toivotaan avointa keskustelua mahdollisista epäkohdista tai muuttuneista asioista lääkehoidon toteuttamisessa.

6.8 Monialainen yhteistyö

Henkilökunta ei pääse samoihin tietojärjestelmiin mitä käytetään Hyvinvointialueella (Lifecare). Tästä johtuen aina pyydämme tuloste version esim. päivystyskäynnistä tms. jotka liitämme asukkaan kansioon. Omalääkäri välittää myös asukkaan terveyteen liittyviä tietoja henkilökunnalle.

Lähetettäessä asukkaan päivystykseen niin tulostamme DomaCaresta hoitajan lähetteen, johon täytämme tarvittavat tiedot ja annamme matkaan päivystykseen vievälle henkilölle. Asukkaan siirtyessä toisesta yksiköstä pyydämme sieltä suullisen raportin lisäksi kirjallisen kaiken liikenevän tiedon, että siirto olisi asukkaan kannalta mahdollisimman turvallinen. Koko henkilöstö on vastuussa tiedonkulusta asukkaiden asioiden suhteen erityisesti omahoitajan johdolla eri yhteistyö tahojen kanssa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Turvallisuusasiat kuuluvat ensimmäisten asioiden joukkoon joihin uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään. Heidän kanssaan käydään turvallisuuskävely ensimmäisinä työpäivinä.

Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.

Poistumisreitit ja niiden merkinnät ovat huoltomiesten vastuulla.

Palotarkastukset tehdään paloviranomaisten määrittämän aikataulun mukaisesti.

Poistumisharjoitus tehdään vuosittain.

Edunvalvojan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä, jos sellainen on asukkaalla.

Tarvittaessa tehdään holhoustoimilain mukainen ilmoitus maistraatille edunvalvontaa tarvitsevasta asukkaasta. Sekä tehdään huoli-ilmoitus henkilöstä, joka ei ole kykenevä enää itse hoitamaan asioitaan.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asukasturvallisuuteen.

Kristallihoviin on laadittu poistumisturvallisuus selvitys, paloviranomaisten ohjeen mukaisesti. (liitteenä)

Palo- ja pelastussuunnitelma (liitteenä)

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Työhön sekä tiloihin liittyviä riskejä on kartoitettu työterveyshuollon toimesta, he ovat tehneet työpaikkaselvityksen, joka on liitteenä.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön määrästä, rakenteesta ja kelpoisuudesta vastaa yksikön päällikkö.

Kristallihovissa on yli 20 työntekijää.

Jokaisessa työvuorossa on paikalla koulutettua henkilökuntaa; heidän lisäksi voi olla opiskelijoita, oppisopimusopiskelijoita, työkokeilussa olevia.

Yövuorossa työskentelee lähihoitaja tai sairaanhoitaja

Vakituisen henkilökunta: sosionomi, sairaanhoitaja, lähihoitaja, kokkia, hoiva-avustajia

Määräaikaisissa työsuhteissa; hoiva-avustajia, laitoshuoltaja, oppisopimusopiskelijoita (lh, hoiva-avustajia, laitoshuoltaja).

Sijaiset: lähihoitajia, hoiva-avustajia, sairaanhoitajia

Talon omien sijaisten voimin sijaistetaan lyhyitä sairaslomia.

Yksikön päällikkö on puhelimitse tavoitettavissa sekä yksikössä paikan päällä arkisin. Jokaisessa vuorossa on vähintään yksi lääkevastaava paikalla. Sijaisina käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa ja poissaolot korvataan hoitohenkilöstön osalta niin, että mitoitusvaatimus täyttyy mahdollisissa epidemia kohdissa otetaan yhteyttä valvovaan viranomaiseen tilanteen käsittelemiseksi. Sijaisina käytetään jo valmistuneita tai alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydetessä esim. sairastapauksissa. Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali-/terveysalanopiskelijoita tai jo valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia ja hoiva-avustajia. Vakituisen työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana otetaan yhteyttä yksikönjohtajaan/vastaavaan ohjaajaan, jotka huolehtivat tilalle sijaisen hoiva- ja hoitotyölle.

Henkilöstönvoimavarojen riittävyys varmistetaan muun muassa näillä keinoin:

- ennakoidaan tulevaa tarvetta ja rekrytointeja
- tehdään systemaattista ja jatkuvaa työtä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitos-yhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin, jne.
- henkilöstömitoitus
- työvuorosunnittelu
- tyhy-päivät
- henkilöstön mitoitus vrt. työhyvinvoinnin edistäminen
- sairaslomapoissaolojen seuranta
- työterveyshuolto

Henkilöstön voimavarojen riittävyttä tuetaan koulutuksilla, yhteisillä tapahtumilla, virikeseteleillä, esimiehen tuella ”ei tarvitse selvittää yksin vaikeista tilanteista”

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uuden henkilökunnan rekrytoinnista vastaa yksikön päällikkö. Vakitukselle sekä määräaikaiselle henkilökunnalle suoritetaan haastattelut yksikön päällikön toimesta ja tarkistaa myös heidän oikeutensa toimia kyseisessä tehtävässä (julkiterhikki ja julkisuosikki) tuodaan esiin myös muut vaatimukset jo rekrytointitilaisuudessa (esim. rokotevaatimukset); tarkistetaan tutkinto todistukset. Arvioidaan soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriintapaan kohdata asukas ja tuottaa hänelle palveluita. Rekrytoinnissa huomioidaan erityisesti henkilön soveltumista työskentelyyn iäkkäiden kanssa huomioiden työkokemus/koulutus. Rekrytoinnissa tarkastellaan myös mahdollisia suosituksia. Luotettavuutta tarkastellaan työhaastattelussa. Koeaika on aina 6 kuukautta.

Periaatteet rekrytoinnissa ovat:

- koulutus
- työkokemus
- asenne
- erityistaidot
- kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin sopimuksiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilökuntaa
- osa-aikaiseen tai tilapäiseen sijaistarpeeseen käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi – heitä käytetään pääosin yksittäisissä tilanteissa
- työntekijöiden rekrytoinnista vastaa yksikön päällikkö
- yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta
- työsopimukset tehdään kirjallisina sympan kautta lähettäen ne työntekijän ilmoittamaan s-postiin
- muilla työntekijöillä on oikeus koeajalla kertoa mielipiteensä valitusta henkilöstä
- 1.1.2024 jälkeen aloittavien työntekijöiden tulee esittää rikosrekisteriote

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Perehdytykseen kuuluu omavalvonnan lukeminen liitteineen; kokeneemman työntekijän ohjauksessa.

Turvallisuus kävely turvallisuus vastaavan kanssa tai hänen ohjauksen mukaan.

Sympassa olevan perehdytys osuuden läpikäyminen ohjatusti esihenkilön toimesta.

Perehtymistä käydään läpi koko työuranajan.

Työantaja on määritellyt koulutukset, jotka tulee kaikkien suorittaa joko humana akatemiassa tai shkolessa; sekä vuosittaiset koulutukset, jotka tulee suorittaa. Näistä informoidaan henkilökuntaa. Skhole on helppo käyttöinen oppimisympäristö, jolla voidaan huolehtia henkilökunnan täydenniskoulutuksesta. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Työantaja huolehtii, että ea-koulukset ovat voimassa yms.

7.6 Toimitilat

Toimitilat on tarkistettu Valviran ja kunnan eri viranomaisten taholta ja todettu toimintaan soveltuviksi. Talossa on sähköinen palovaroitinjärjestelmä ja hoivakodissa on myös nykyaikainen spinkler – sammutusjärjestelmä, josta hälytys menee automaattisesti hälytyskeskukseen.

Kristallihovissa on yhden hengen asukashuoneita, joissa on oma wc – ja peseytymistila.

Osan huoneista pystyy yhdistämään välioven avulla pariskunnan yhteiseen käyttöön.

Yhteisessä käytössä on päiväsaali molemmilla osastoilla omansa sekä saunaosasto. Talon aidattu sisäpiha puutarhatuoleineen soveltuu ulkona oleskeluun ja seurusteluun.

Kaikki yhteiset tilat ja asukashuoneet on pyritty järjestämään mahdollisimman esteettömiksi ja turvallisiksi sekä myös viihtyisiksi. Jo rakennusvaiheessa on kaikki mitoitettu helppokulkuisuus mielessä. Keittiö-, varasto-, siivous-, pyykki-, ja toimistotilat löytyvät ja ne ovat henkilökunnan käytössä.

Asukkaat voivat sisustaa huoneensa mieltymyksiensä mukaan omaistensa kanssa huomioiden turvallisuus tekijät. Omaiset voivat vieraillla asukkaiden luona haluamanaan aikana; saattohoitovaiheessa omaiset voivat viipyä myös öitä asukkaan kanssa.

7.7 Teknologiset ratkaisut

- ulko-ovien lukitus
- 9 Solutions vastaa kutsulaitteista ja niiden toiminnasta; Vikatilanteissa arkisin 0290013400, sposti: huolto.tampere(at)securi.fi; muina aikoina: 0290013040 halytyskeskus(at)securi.fi
- Kiinteistöhuolto testaa säännöllisesti palojärjestelmän toimivuuden eli hälytykset sekä Sprinklerjärjestelmä

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asukkailla käytössä olevat pyörätuolit ja rollaattorit tulevat Hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta, jonka kautta niihin saadaan myös vaihto/huoltopalvelut. Tarve kartoitetaan asukkaan muuttamisen yhteydessä sekä aina tilanteen muuttuessa. Hoitajien vastuulla on seurata asukkaiden apuvälinetarvetta.

Diabetes välineet ovat asukkailla henkilökohtaiset, jotka saadaan hoitotarvikejakelusta samoin kuulolaitteet ovat henkilökohtaisia ja niiden huolto tulee myös kuulokeskuksen kautta.

Osa sairaala sängyistä on lainafirman kautta ja he huolehtivat niiden tarkastukset ja huollot. Muiden sairaala sänkyjen, nostureiden, g-tuolien huolto on Haltian toimesta (Berner/Berner).

Heillä on käytössä nettipohjainen järjestelmä, josta saavat esiin milloin mikäkin on tarkistettu/huollettu.

Sairaanhoitaja huolehtii kuumemittarin ja verenpainemittarin toimintakunnosta sekä muiden laitteiden toimintakunnosta.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään perehdytyksessä lävitse. Tietosuojan osalta konsernin tietosuojatiimi tiedottaa lainsäädännöllisistä ja

säädöksellisistä muutoksista henkilöstölle. Henkilöstöä koulutetaan ja tiedotetaan tietosuojaan osalta sisäisissä viestintäkanavissa ja koulutuksissa. Humanan rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisilla verkkosivuilla. Henkilökunta informoi asukasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista.

Henkilökuntaan kuuluvilla on pakollinen GDPR- koulutus, joka tulee suorittaa. Ja tietosuojasta keskustellaan ajoittain tiimipalvereissa uusien ohjeiden tullessa voimaan.

Tietosuojaan liittyviä ohjeita löytyy MyHumanasta. Sympassa olevassa perehdytyskaavakkeessa on tietosuojaan liittyvät osuudet, jotka käydään ohjatusti lävitse esimiehen kanssa. Harjoittelijat tekevät kirjaamista ohjaajansa/muun hoitajan seurassa. Jokainen henkilökuntaan kuuluva on allekirjoittanut salassapitovelvoitteen allekirjoittaessaan työsopimuksen.

Hoidosta poistuneiden asukkaiden tiedot toimitetaan ostavan kunnan ohjaamien käytäntöjen mukaisesti.

Tietosuojapoikkeamasta tehdään ilmoitus Gurufieldin kautta, joka ohjautuu käsiteltäväksi Humanan tietosuojavastaavalle.

Tietosuojavastaava; ulla.hirvela(at)humana.fi

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asukastietojärjestelmänä on käytössä DomaCare johon jokaisella hoitohenkilökuntaan kuuluvalla on oma käyttäjä tunnuksensa ja erilaisia oikeusasteita, jonka perusteella pystyy asioita kirjaamaan. Kirjaaminen voi tapahtua mobiilisovelluksen kautta tai kannettavan tietokoneen kautta. Hoitaja kirjaa jokaisesta hoitamastaan asukkaasta tarvittavat tiedot Domacareen. (Kts liite)

Asukkailta kysytään itseltään esim. miten heidän päivä on mennyt ja miltä heidän vointinsa tuntuu mm näillä keinoin asukkaita osallistetaan kirjaamiseen huomioiden heidän muistisairautensa. Asiakaskirjaamisessa tulee näkyä ns. Asukkaan ajatukset asioista, eikä vain hoitohenkilökunnan mielipide.

Shkolessa on kirjaamisen kuuluvia koulutuksia, joita henkilökunta suorittaa

täydennyskoulutuksen osana ja näin pyritään varmistamaan dokumentoinnin laadukkuus.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kristallihovissa aloitti tammikuussa yksikönpäällikkönä Sanna Koivuniemi. Uusi yksikönpäällikkö on tutustunut ja perehtynyt niin toimintaan kuin henkilökuntaan ja asukkaisiin. Henkilökunnan tiimipalaverit toteutuvat säännöllisesti yksikön päällikön johdolla joka toinen viikko sekä tarvittaessa. Henkilökunnan kehityskeskustelut ovat käynnistyneet ja toteutuvat. Kristallihovissa on ollut sairaanhoitajan rekrytointiprosessi ja tehtävään on löytynyt sopiva henkilö. Myös uusia sijaisia on saatu. Opiskelijoita on ollut alkuvuoden aikana useampi ja yhteistyö oppilaitosten kanssa on sujuvaa.

Asukkaiden arjessa toteutuvat hyvin Humanan arvot, ilo, kohtaaminen ja vastuullisuus. Asukkaiden hyvään arkeen ja laadukkaaseen perushoittoon on kiinnitetty huomiota ja hankittu tarvittavia apuvälineitä mm. uudet, säädettävät pyörätuolit. Viriketoimintaa on ollut usein mm. leipomista, askartelua, lauluhetkiä ja jumppaa. Päivittäin käytetään aktiivisesti Sävelsirku-ohjelmaa.

Lääkehoidon turvallisuuteen on kiinnitetty enemmän huomiota tehtyjen poikkeamailmoitusten vuoksi (Gurufield). Kun poikkeamia on käsitelty yhdessä ja pohdittu ennaltaehkäiseviä keinoja, niin tuloksena uusia poikkeamatapahtumia ei ole ilmennyt. Esimerkki:

Lääkkeenantotilanteessa hoitaja antaa lääkkeet lusikalla asukkaan suuhun ja valvoo, että asukas nielee ne. Näin vältetään lääkkeen putoaminen lattialle tai se, että asukas sylkee lääkkeet pois. Lääkehoidon lupia on suoritettu ja päivitetty ja näin ollen osaamista on tullut lisää.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Riihimäki 15.4.2024

Allekirjoitus:

Sanna Koivuniemi

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

1. Laatutavoitteet

2. Ikääntyneiden ravitsemussuositus
3. MNA
4. RAI
5. Työvuorojen tehtävät
6. Kirjaaminen
7. Kuntouttava työote
8. Muistisairaana kaatumisen ennaltaehkäisy
9. Saattohoito-ohje
10. Hyvän kohtelun suunnitelma
11. Itsemääräämisoikeussuunnitelma
12. Asukastyytyväisyyskysely + kevennetty versio
13. Omaistyytyväisyys kysely
14. Palautekaavake
15. Reklamaatioprosessin kuvaus
16. Kuvaus lääkärikäyntien järjestämisestä
17. Suostumus potilasasiakirjojen säilyttämiseen asiakasrekisterissä
18. Asukkaan varojen ja arvo-omaisuuden käsittely ja säilytys
19. Tosite asukkaan säilytettäväksi antaman arvo-omaisuuden säilytyksestä ja palauttamisesta
20. Esimiehen käsikirja
21. Ilmoitusvelvollisuuden menettelyohjeet
22. Perehdytysuunnitelma
23. Vahinkoilmoitus
24. Tietojärjestelmäseloste
25. Tietosuojaseloste
26. Oikeudellinen prosessi
27. Muistutus
28. Ohje asukkaan katoamisen varalle
29. Lääkehoitosuunnitelma
30. Koulutussuunnitelma
31. Ympäristösuunnitelma
32. Henkilöstöluettelo