

Humana Iltatuulikoti Oy

Yksikön omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija
Soila Toivola, yksikön
päällikkö

Pvm
4.9.2024

Sisällys

| | |
|--|-----------|
| Palveluntuottajaa koskevat tiedot | 3 |
| 1 Oma-ohjelmien laatiminen | 5 |
| 2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet..... | 5 |
| 3 Riskienhallinta..... | 9 |
| 4 Työterveyshuolto..... | 15 |
| 5 Asiakkaan asema ja oikeudet | 15 |
| 6 Asukkaiden hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta..... | 22 |
| 7 Monialainen yhteistyö..... | 25 |
| 8 Asiakasturvallisuus..... | 26 |
| 9 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus | 28 |
| 10 Toimitilat, teknologia ja muut laitteet..... | 29 |
| 11 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen..... | 31 |
| 12 Liitteet ja muut oma-ohjelmiaan liittyvät materiaalit..... | 32 |
| 13 Oma-ohjelmien seuranta ja kehittämissuunnitelma..... | 33 |

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana asumispalvelut/ Iltatuulikoti

Y-tunnus: 2141642-7

Kunta/ Hyvinvointialue: Päijät-Häme

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Iltatuulikoti Oy

Katuosoite: Heikintie 10

Postinumero: 47400 Postitoimipaikka: Kausala

Sijaintikunta: Iitti

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikä-ihmiset, Ympärivuorokautinen palveluasuminen 16 paikkaa, palveluasuminen 8 paikkaa

Esihenkilö: Soila Toivola

Puhelin: 0405703639

Sähköposti: soila.toivola@humana.fi

Toimintalupatiedot

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

4.5.2009, muutoslupa 14.7.2012, päivitys 17.12.2015, muutoslupa 17.6. Muutoslupa 15.3.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ikääntyneiden Palveluasuminen, 8 paikkaa

Ikääntyneiden tehostetun palveluasuminen, 16 paikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Palveluasuminen, 4.5.2009

26.6.2020

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Yksikön päällikkö Soila Toivola (soila.toivola@humana.fi , 0405703649) vastaa suunnitelman teosta ja päivityksestä. Koko henkilöstö osallistuu suunnitelman tekoon. Suunnitelmaa tehdään ja päivitetään soveltuvin osin viikkopalaverien yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään neljä kertaa vuodessa, tai aina toiminnan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikön päällikkö, Soila Toivola, soila.toivola@humana.fi, 0405703649

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikössä sekä Iltatuulen www-sivuilla.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Humana Kotikylä Iltatuuli tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumisista ikäihmisille. Yksikössä asuu myös vielä kaksi palveluasumisen asukasta.

Palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmisille, jotka eivät alentuneen toimintakykynsä vuoksi selviydy tai kokevat turvattomuutta omassa kodissaan. Palveluasuminen tarkoittaa asumista, johon sisältyvät asukkaan tarpeen mukaiset hoito- ja huolenpitopalvelut. Asiakkaat ovat ikäihmisiä, joiden toimintakyky on hieman alentunut ja he tarvitsevat tukea, apua ja ohjausta joissakin päivittäisissä toiminnoissa sekä mahdollisesti sairaanhoidollista apua sisältäen lääkehoidon. Asiakkaat voivat tarvita liikkumisessaan apuvälineitä ja henkilökohtaista ohjausta ja avustamista. Palveluasumista ei enää uusille asukkaille tarjota, mutta palvelussa jo olleet asukkaat jäivät asumaan Iltatuuleen.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen tarkoittaa ympärivuorokautisen hoivan tarjoamista ikäihmisille, jotka tarvitsevat jatkuvaa hoivaa ja huolenpitoa kaikissa toiminnoissaan.

Iltatuulen toiminta perustuu kodinomaisuuteen, yhteisöllisyyteen, turvallisuuteen, yksilöllisyyteen sekä sosiaalisen, fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn edistämiseen. Näistä koostuu hyvä elämänlaatu.

Iltatuulella on hoitaja paikalla jokaisena päivänä vuorokauden ympäri.

Kotikylä- toimintamalli

Ikäihmisten palvelukodit ovat Humanan Kotikylä. Kotikylän toimintafilosofia kertoo siitä, mitä pidämme kodeissa tärkeänä ja millaisia arvoja vaalimme ja vaadimme arvokasta hoitotyötä tekeviltä työntekijöiltämme.

Ajattelemme vanhuuden elämänvaiheena, jonka tulisi saada kukoistaa juuri niin toimeliaana ja sosiaalisena kuin ihminen haluaa ja mihin hän kykenee. Arvostamme vanhuutta, joten loimme aivan uudenlaisen asumismuodon ikäihmisille. Tästä ajatuksesta syntyi Kotikylä.

Kotikylät ovat pieniä, tyypillisesti noin 30 asukkaan kodikkaita ja yksilöllisiä hoivakoteja. Pienuus tarkoittaa kodinomaisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä sitä, että jokainen asukas saa arvoistansa, yksilöllistä hoitoa. Kotikylän arvot ovat toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja turvallisuus, joita toteutamme päivittäin arkisissa puuhissamme. Jokaisella asukkaalla on oma oikea koti, jossa voi asua turvallisesti omilla ehdoillaan. Kotikylän jokainen koti on meille yhtä tärkeä; teemme niissä kaikissa työtä suurella sydämellä asiakkaidemme parhaaksi.

Kotikylä on paitsi palveleva asumismuoto myös aktiivinen yhteisö, jossa hoitajat ja kanssa-asukkaat ovat kaikille tuttuja. Kukin asukas voi osallistua toimintaan ja olla osa yhteisöä omien halujen ja mahdollisuuksien mukaan.

Toiminnallisuus

Toiminnallisuus tarkoittaa Kotikylässä aktiivista arkea. Kotiemme asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaisesti arjen toimintoihin. Pienetkin teot ja merkitykselliset asiat tuovat onnistumisen ja onnellisuuden tunnetta.

Toiminnallisuus Iltatuulessa muodostuu mm. näistä aktiviteeteista:

- Ulkoilua; ulkoilu on oman turvallisen sisäpihan lisäksi mahdollista muun muassa vapaaehtoisten ryhmän kanssa
- Kodin askareisiin osallistumista yhdessä henkilökunnan ja muiden asukkaiden kanssa; pöytien pyyhintää, kukkien kastelua ja hoitoa sekä leipomista
- Omaa harjoittelua fysioterapeutin tekemän yksilöllisen ohjelman mukaan.
- Sävel Sirkku – ohjelman kuuntelua ja katselua; yhteiset aamu-, iltapäivä- ja iltahetket musiikin ja ohjatun tekemisen merkeissä
- Kunkin asukkaan hoito suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa kanssa RAI-toimintakykyarviointiin perustuen.

- Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa otamme huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle sekä kiinnitämme huomiota hänen osaamiseensa ja vahvuuksiinsa.

Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyys Kotikylässä on yhdessä tekemistä, yhteenkuuluvuuden tunnetta, aitoa läsnäoloa ja lämmintä ilmapiiriä.

Iltatuudessa yhteisöllisyyttä toteutetaan rohkaisemalla ja kannustamalla asukkaita yleisiin tiloihin muiden seuraan esimerkiksi ruokailemaan. Kannustetaan asukkaita osallistumaan yhteisiin aktiviteetteihin ja vierailijoiden tilaisuuksiin.

Omaisten vierailut

Iltatuudessa ei ole vierailuaikoja. Omaiset ja muut läheiset ovat tervetulleita vierailemaan milloin vain. Tarvittaessa ja erikseen sovittaessa, myös omaisten yöpyminen Iltatuudessa on mahdollista.

Turvallisuus

Iltatuuli on suunniteltu ikäihmisten käyttöön. Tilat ovat turvalliset, viihtyisät ja esteettömät. Turvallisuuden tunnetta lisää ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä, hyvä tiedonkulku ja elämistä helpottavat teknologiset ratkaisut.

Iltatuudessa on käytössä Everon ja Turvapuhelin kutsujärjestelmät, joiden avulla asukkaat voivat kutsua hoitajan luokseen. Ympäri vuorokautisen hoivan asukkaat käyttävät Everon järjestelmää, josta hälytys ohjautuu suoraan hoitajien puhelimiin ja kahdella palveluasumisen piiriin kuuluvalla asukkaalla on käytössään turvapuhelin, josta puhelut ohjautuvat keskuksen kautta hoitajalle; yöaikaan hälytykset ohjautuvat suoraan hoitajan puhelimeen. Huoneisiin on asennettu myös liiketunnistimet, joilla pystytään seuraamaan esimerkiksi itseksensä liikkuvien liikehdintää vaikkapa yöaikaan ja hoitaja voi mennä tarkistamaan tarvittaessa tilanteen säännöllisten kiertojen välissä.

Iltatuudessa jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja sekä varaomahoitaja. Omahoitajat vastaavat asukkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. He mm. huolehtivat yhteydenpidosta omaisiin ja vastaavat hoito-, palvelu- ja

kuntoutussuunnitelmasta. Omahoitajan kanssa vietetään yhteistä aikaa vähintään viikottain esimerkiksi ulkoillen, valokuvia katsellen ja ihan vain rupatellen.



Yksikön toimintaa ohjaavat arvot

Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen - *Minunkin tekemä*

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta.

Vastuullisuus - *Erilaisuus on hyvinvointia*

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa.

Kohtaaminen - *Huomaa hyvä tänään*

Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntyyli. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista.

3 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Iltatuudessa omavalvonta toimii yhtenä riskienhallinnan työvälineenä. Omavalvontasuunnitelmaan on kuvattu, miten Iltatuudessa menetellään riskien tunnistamisen, ehkäisyyn ja käsittelyyn suhteen.

Riskejä voivat aiheuttaa esimerkiksi fyysinen toimintaympäristö (esim. kynnykset ja laitteet), toimintatavat (esim. epäselvät ohjeistukset, informaatio-ongelmat) sekä asiakkaiden tai henkilökunnan toiminta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään tunnistamalla etukäteen mahdolliset riskitekijät. Niiden tunnistaminen ja ennakoiva toiminnan suunnittelu auttavat riskien hallinnassa.

Toteutuneet poikkeamat kirjataan Gurufield järjestelmään havainnon tehneen työntekijän toimesta. Yksikön päällikkö käsittelee ilmoituksen, määrittää riskit ja tätä kautta tutkinnan tason. Tutkinnan tasosta riippuen, suunnitellaan jatkotoimenpiteet.

Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille

Riskienhallinnan työnjako

Iltatuudessa yksikön päällikkö Soila Toivola (soila.toivola@humana.fi, 0405703649) vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Suunnitelmaa tehdään yhdessä henkilöstön kanssa siltä osin, kun se on tarkoituksenmukaista. Kiinteistön turvallisuusasioissa tehdään tiivistä yhteistyötä kiinteistöhuollon ja erityisesti Iltatuuleen nimetyn oman kiinteistöhoitajan kanssa. Kiinteistöhoitaja pitää esimerkiksi kiinteistön turvallisuuskävelyt ja huolehtii kiinteistön hälytyslaitteiden säännöllisestä testauksesta, esimerkiksi palohälytykset.

Turvallisuusasioita painotetaan arjessa ja puututaan vaaratilanteisiin. Mahdollisia vaaratilanteita pyritään ennakoimaan arjen työssä. Poikkeamat raportoidaan Gurufield -järjestelmään, jossa poikkeaman ilmoitus on tehty mahdollisimman helpoksi ja nopeaksi. Poikkeamailmoituksen voi tehdä esimerkiksi mobiilisti. Yksikön päällikkö Soila Toivola käsittelee poikkeamat ja määrittää riskiluokat, joiden perusteella määräytyy poikkeaman tutkinnan taso. Tarvittaessa yksikön päällikkö vie asiaa eteenpäin palvelupäällikölle Pia Hyttiselle (0406163956, pia.hyttinen@humana.fi).

Havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinta

Aina, kun Iltatuulen työntekijä kohtaa taikka tunnistaa poikkeaman, hän tekee siitä ilmoituksen Gurufield -järjestelmään. Poikkeamasta tulee ilmoitus yksikön päällikölle Soila

Toivolalle, joka jatkaa poikkeaman käsittelyä ja tarpeen vaatiessa vie asiaa eteenpäin. Ilmoituksen tekeminen ei edellytä ainoastaan mahdollista vaaratilannetta, vaan kaiken normaalista poikkeavan voi ja tulisi raportoida. Jokaisen ilmoituksen yhteydessä täytetään riskimatriisi ja näin ollen riskienarviointi on Iltatuulella jatkuvaa ja perustuu arjen tapahtumiin. Riskimatriisiin sisältyy kategorian valinta, vakavuusasteen määrittäminen sekä todennäköisyys; näiden perusteella määräytyy tutkinnan taso.

Poikkeamailmoituksia käsitellään viikkopalaverissa. Yksikön päällikkö Soila Toivola lähettää ilmoituksen vakavammista poikkeamista palvelupäällikkö Pia Hyttiselle. Yksikön päällikkö koostaa aluejohtoryhmään yhteenvedon yksikön tapahtumista kolmen kuukauden välein ja lähettää koosteen myös palvelupäällikölle. Kooste käydään läpi myös viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa.

Gurufieldissä jokainen ilmoitus käsitellään erikseen analysoiden juurisyyt ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös anonymisti järjestelmään kirjautumalla. Yksikön päällikkö määrittää riskiarvion perusteella, kuinka syvällisesti tutkinta tulee suorittaa. Ilmoituksen tekijä pystyy seuraamaan ilmoituksen käsittelyä.

Järjestelmään ei saa kirjata arkaluonteista henkilötietoa eikä asiakas- tai terveystietoa. Asiakaskohtaiset poikkeamat tulee kirjata myös asiakastietojärjestelmään, Doma Careen, päivittäiskirjauksena. Henkilöstöä koskevat poikkeamat ja tapahtumat tulee kirjata mahdollisimman vähäisillä tunnistettavilla henkilötiedoilla.

Gurufieldin avulla edistämme Iltatuulella asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta ja kehittämme toimintaamme. Järjestelmän avulla voimme seuraamme, millaisia poikkeamia tai kehitysehdotuksia meille raportoidaan ja arvioimme, miten meidän tulisi kehittää toimintaamme.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Gurufieldiin dokumentoidaan jatkossa myös tehdyt ohjaus- ja valvontakäynnit. Järjestelmään tullaan kirjaamaan jokainen Iltatuuleen tehty valvontakäynti, siellä tehdyt havainnot ja seurataan korjaavien toimenpiteiden toteuttamista. Valvontakertomukset lisätään liitteeksi. Näin seuraamme valvontakäynneiltä tulleita palautteita ja varmistamme, että mahdolliset korjaavat toimenpiteet tulevat tehdyksi.

Itsearviointit

Itsearviointit toimivat Iltatuulella työkaluna oman toimintamme arvioimiseen. Tällä hetkellä Gurufieldistä löytyy GDPR-itsearviointi, jonka avulla Iltatuulen yksikön päällikkö, yhdessä henkilöstön kanssa, arvioi, miten tietosuojaan liittyvät käytännöt Iltatuulella

toteutuvat. Itsearviointiin on mahdollista lisätä korjaavia toimenpiteitä ja seurata, että ne tulevat ratkaistuksi.

Gurufield järjestelmään kirjattavia poikkeamia:

- Asiakastyöhön liittyvä poikkeama

Asiakas- tai hoitotyön poikkeama on tapahtuma, joka liittyy asiakkaaseen tai hoitotyöhön. Tapahtuma voi liittyä esimerkiksi asiakkaan:

- tapaturmaan tai äkilliseen fyysiseen/psykkiseen vointiin liittyvään
- lääkehoitoon
- oikeuksiin tai itsemääräämisoikeuteen
- palvelun sisältöön tai hoitoon
- epäasialliseen kohteluun (SHL 48§)
- asiakkaan omaisuuteen
- lääkinnällisiin laitteisiin tai välineisiin
- ruokahuoltoon
- dokumentointiin tai kirjaamiseen
- tai muuhun asiakastyöhön liittyvään

Asiakas- tai hoitotyön poikkeamat menevät käsiteltäväksi raportoijan esihenkilölle. Käytännössä siis hoitohenkilökunnan tekemät ilmoitukset käsittelee yksikön päällikkö Soila Toivola ja yksikön päällikön tekemät ilmoitukset käsittelee palvelupäällikkö Pia Hyttinen. Lisäksi aina, jos ilmoituksen vakavuus niin vaatii, voi käsittelijä siirtää ilmoituksen myös eteenpäin tiedoksi omalle esihenkilölleen.

- Henkilöstöön liittyvä poikkeama

Henkilöstöön liittyviin poikkeamiin luetaan kaikki toimipisteessä tapahtuvat henkilöstöön tai työsuhteisiin liittyvät poikkeamatilanteet.

Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi:

- perehdytykseen ja työhön opastamiseen
- osaamiseen tai koulutukseen
- resursseihin tai mitoitukseen
- terveyteen tai työkykyyn

- epäasialliseen kohteluun tai kiusaamiseen
- työturvallisuuteen tai työympäristöön
- sääntöjen tai ohjeiden vastaiseen toimintaan (esim. rike)
- henkilöstön edustajan aiheuttamaan tietovuotoon tai rikokseen (esim. lääke- tai omaisuusvarkaus)
- tahaton tai inhimillinen virhe, tai muu henkilöstöön liittyvä

Asiakas- tai hoitotyön poikkeamat menevät käsiteltäväksi raportoijan esihenkilölle ja tiedoksi HR-päälliköille sekä työsuojelupäällikölle.

- Omaisuus- tai materiaalipoikkeama

Omaisuus- tai materiaalipoikkeama on tapahtuma, joka on johtanut omaisuuden tai materiaalin vaurioitumiseen, toimintahäiriöön tai käytön estymiseen. Vaurioitumisen tai käytön estymisen on voinut aiheuttaa esimerkiksi varkaus, näpistys, tuhotyö, toimintahäiriö, tulipalo tai jokin muu tilanne.

Omaisuudeksi luetaan:

- laitteet ja välineet
- kiinteistöt
- ajoneuvot
- järjestelmät ja verkkoyhteydet

Omaisuus- tai materiaalipoikkeamat menevät käsiteltäväksi raportoijan esihenkilölle, sekä tiedoksi kyseisestä omaisuustyyppistä vastaavalle keskitettyjen palveluiden tiimille.

- Tietosuojapoikkeama

Tietosuojapoikkeamaksi luetaan tilanteet, jossa henkilötietojen salassapito tai saatavuus on vaarantunut. Näihin luetaan myös mahdolliset tietoliikennehäiriöt tai järjestelmien toimintahäiriöt, jotka estävät esimerkiksi asiakastietojen saatavuuden tai saattavat asiakastietoja väärin käsiin.

Tietosuojapoikkeama menee käsiteltäväksi suoraan Humana Suomen tietosuojatiimille ja tiedoksi raportoijan esihenkilölle.

- Uhka- ja vaaratilanne (henkilöön kohdistuva)

Uhka- tai vaaratilanne voi olla asiakkaaseen, henkilöstöön tai ulkopuoliseen tahoon kohdistuva tapahtuma, joka uhkaa henkilön henkeä ja/tai terveyttä, tai aiheuttaa haittaa tai vaaraa henkilön fyysiselle tai psyykkiselle koskemattomuudelle.

Uhka- ja vaaratilanteet menevät käsiteltäväksi raportoijan esihenkilölle ja tiedoksi HR-päälliköille sekä työsuojelupäällikölle.

- Muu poikkeama

Muu poikkeama on tapahtuma, joka liittyy organisaation muuhun toimintaan, laatuun tai prosesseihin esimerkiksi ympäristöön, talouteen, viestintään, henkilöstö- ja palkkahallintoon, tietohallintoon, informaatiovaikuttamiseen.

Nämä poikkeamat ohjautuvat käsittelyyn laatuasioista vastaavalle taholle, joka välittää poikkeamat tarvittaessa eteenpäin.

- Läheltä piti- tilanne

Läheltä piti -tilanne on vaaratilanne, jossa poikkeaman tai tapaturman sattuminen on ollut lähellä, mutta vahingoilta on välttytty. Läheltä piti -tilanteiden raportointi on tärkeää voidaksemme ennakoida mahdollisia vaaratilanteita ja niiden toteutumista mm. muuttamalla toimintatapojamme.

Läheltä piti - tilanteet menevät käsiteltäväksi raportoijan esihenkilölle.

- Whistleblower

Whistle blower on lakisääteinen ilmoituskanava vakavasta rikkeestä tai väärinkäytöksestä, tai niiden epäilyistä. Tällaisen ilmoituksen voit tehdä myös anonymisti.

Vähäisten rikkeiden tai väärinkäytösten ilmoittamiseen voidaan käyttää henkilöstöä koskevaa tapahtumatyyppiä ja tyytymättömyyden osoittamiseen palautteet ja reklamaatiot -tapahtumatyyppiä. Näitä edellä mainittuja ei siis kirjata tällä toiminnolla. Ilmoitus ohjautuu lakiasiainpäällikölle käsiteltäväksi.

- Hyväksi havaittu toimintatapa, kehitysehdotus tai aloite

Iltatuulen henkilökunnan kehitysehdotukset, aloitteet ja hyväksi havaitut toimintatavat menevät käsittelyyn raportoijan esihenkilölle.

- Palaute

Asiakkailta, asiakkaiden läheisiltä, viranomaisilta ja muilta sidosryhmiltä saadut toimintaamme koskevat kirjalliset ja suulliset palautteet. Ilmoitus ohjautuu pääsääntöisesti raportojen esihenkilölle käsiteltäväksi.

- Muistutus

Asiakkaan tai asiakkaan läheisen tekemä muistutus toimipisteen vastuuhenkilölle. Muistutus ohjautuu raportojalle (pääsääntöisesti toimipisteen esihenkilö) käsiteltäväksi.

- Epäkohtailmoitus

Toimipisteen saamat epäkohtailmoitukset. Ilmoitus ohjautuu raportojalle (pääsääntöisesti toimipisteen esihenkilö) käsiteltäväksi.

- Kantelu

Asiakkaan tai asiakkaan läheisen tekemät kantelut. Ilmoitus ohjautuu raportojalle (pääsääntöisesti toimipisteen esihenkilö) käsiteltäväksi.

Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa

Riskien, epäkohtien ja laatu poikkeamien esille tuomisen foorumina ovat viikoittaiset tiimipalaverit

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

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Gurufield järjestelmä ohjaa poikkeamien syiden selvittämisessä, vakavuuden määrittelyssä sekä jatkotoimenpiteiden pohtimisessa.

Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevien toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa.

Mikäli olemassa oleva toimintaohje havaitaan vajavaiseksi, se korjataan ja täsmennetään. Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen ja tehdään vastaisuuden varalle toimintaohje.

Iltatuulen viikkopalaverissa käydään läpi poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat sekä millä keinoin voidaan jatkossa niiltä välttyä.

4 Työterveyshuolto

Terveystalo hoitaa Iltatuulen henkilöstön työterveyden. Oma nimetty työterveystiimi toimii Lahdessa, osoitteessa Hämeenkatu 15. Myös muissa Terveystalon toimipisteissä voi asioida, mutta mikäli tilanne vaatii perusteellisempaa taikka pidempiaikaista selvittelyä, on syytä asioida Lahdessa omalla tiimillä.

Yleinen ajanvaraus- ja asiakaspalvelunumero on 0900 30 000. Muista palvelua varatessasi varmistaa, että olet käyttämässä nimenomaan Työterveyshuoltoa.

Puhelimen sovelluskaupasta saa ladattua Terveystalon sovelluksen; sovelluksen lataaminen omaan puhelimeen on vapaaehtoista, mutta se helpottaa asiointia.

Vaihtelevaa työaikaa tekevillä tuntityöntekijöillä on työterveys myös käytössä. Käytöstä tulee sopia tapauskohtaisesti yksikön päällikön Soila Toivolan kanssa ja asiointi vaatii aina maksusitoumuksen.

Lisää tietoa työterveydestä löydät My Humanasta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Päijät-Hämeen Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella kunnan asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa.

Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkemysten asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Iltatuulen yksikön päällikkö Soila Toivola, sairaanhoitaja Leena Puukka ja asukkaan omahoitaja osallistuvat yhdessä omaisten kanssa asukkaan palvelutarpeen arviointiin aina, kun se on mahdollista. Yleensä tämä toteutuu silloin, kun Iltatuulella jo asuvan asukkaan palvelutarpeesta tapahtuu muutos, tai kun kyseessä on ensimmäinen Iltatuulella pidettävä arviointi.

Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Kuukauden sisään siitä, kun asukas on muuttanut Iltatuuleen, hänelle laaditaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman tekoon kutsutaan paikalle omainen ja asiakasohjaaja. Iltatuulesta suunnitelman tekoon osallistuvat asukkaan lisäksi yksikön päällikkö, sairaanhoitaja sekä omahoitaja. Tapaamisen sopimisen ajankohdasta ja tarvittavista yhteydenotoista vastaa asukkaan omahoitaja.

Doma Caressa on valmis pohja, joka ohjaa, mitä asioita suunnitelman teossa käydään läpi, mitä sovitaan ja ne kirjataan ylös. Suunnitelman toteutumista seurataan asukkaalle määriteltyjen tavoitteiden pohjalta päivittäiskirjausten kautta. Suunnitelmaa päivitetään RAI-arviointien yhteydessä hyödyntäen RAI-arvioinneista nousseita huomioita. Suunnitelmaa päivitetään myös aina asukkaan tilanteen niin vaatiessa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Iltatuulella kysytään aina asukkaan oma mielipide, mieltymykset ja selvitetään asukkaan oma tahto. Näitä noudatetaan, jos se ei vaaranna asukkaan omaa taikka muiden turvallisuutta. Jos asukas ei itse kykene tahtoaan ilmaisemaan, ollaan yhteydessä lähiomaisiin tai muihin sovittuihin asianhoitajiin taikka edunvalvojiin ja pyritään selvittämään asukkaan tahto sitä kautta.

Iltatuulella on käytössä Elämäkaari -lomake, jota asukas ja omainen tai muu läheinen voivat yhdessä täyttää ja myös sitä kautta tuoda Iltatuulen henkilökunnan tietoon asukkaan mieltymyksiä, tapoja sekä mennyttä elämää.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Iltatuulen kaikista rajoittamistoimenpiteistä päättää Iltatuulen vastuulääkäri Jaana Pouta Pihlajalinnasta. Päätökset ovat määräaikaista ja niiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti kolmen kuukauden välein.

Sairaanhoitaja Leena Puukka on aina tarvittaessa yhteydessä lääkäriin rajoittamistoimenpiteen tarpeesta ja perustelee tarpeen lääkärille. Lääkäri kirjaa rajoittamistoimenpiteen Acuteen, josta sairaanhoitaja siirtää tiedon Doma Careen. Jos

sairaanhoitajaa ei ole käytettävissä, yhteydenoton ja tiedon siirron Doma Careen hoitaa lähihoitaja.

Yleisimmät rajoittamistoimet Iltatuulella ovat sängyn laitalupa, hygieniahaalarin käyttö sekä haaravyön käyttö pyörätuolissa. Sängyn laidan ylös nostamiseen pyydetään lupa, jotta asukas ei pääse tippumaan sängystä. Lupa on pyydettävä, vaikka asukas ja/ tai omaiset pyytisivät laidan ylös nostamista. Hygieniahaalaria käytetään turvaamaan asukkaan hygienia ja yksityisyys tilanteissa, joissa asukas ei itse asiaa enää tunnista. Haaravyötä käytetään pyörätuolissa turvaamaan, jotta asukas ei valu taikka tipu lattialle.

Humanan itsemääräämisoikeussuunnitelma on liitetty omavalvontasuunnitelman loppuun kokonaisuudessaan (liite1)

Asukkaiden varojen ja arvotavaroiden käsittely ja säilytys

Kun asukas muuttaa Iltatuuleen, omaiset huolehtivat asukkaan lompakon ja rahavarat. Iltatuulen henkilöstö, pääsääntöisesti omahoitaja, huolehtii lompakon sille tarkoitettuun paikkaan ja nimeää sen asianmukaisesti. Yleensä lompakko sisältää käteisvaroja ja kelakortin, rahavarvoja enintään 50€.

Lompakot sekä arvoesineet sijaitsevat lukitussa toimistossa, lukitussa kassakaapissa, johon vain henkilökunta tietää koodin ja avaimen.

Kun lompakosta otetaan käteisvaroja, tulee tapahtuma kirjata aina DomaCaren Lompakkoon selityksen ja summan kera. Kuitti ostoksista otetaan aina, ja säilötään asukkaan lompakkoon.

Lompakoiden saldot lasketaan säännöllisesti, joka kuukausi. Kaksi hoitajaa/työntekijää tarkastuksessa mukana. Jos summa ei täsmää DomaCareen merkityn kanssa, tulee asia aina selvittää perusteellisesti.

Humanan Hoivakodin asukkaan edunvalvonta – suunnitelma on liitetty kokonaisuudessaan omavalvontasuunnitelman loppuun (liite 2).

Mitä käteisvaroilla saa ostaa?

Asukkaan omaiset pääsääntöisesti tuovat asukkaille päivittäin tarvittavia tuotteita. Yleensä omaiset tuovat esimerkiksi hiustenpesuaineita, vaatteita, kauneudenhoitotuotteita. Jos asukkaalla ei ole lähiomaisia tai heidän ei ole mahdollista toimittaa asukkaan tarvitsemia

tuotteita, voi tarkistaa saako niitä esim. apteekista, tai omahoitaja voi työajan puitteissa hakea lähimmästä kaupasta käyttäen asukkaan käteisvaroja.

Asukkaiden kanssa voidaan mennä myös kauppaan, jolloin asukkaalla on mahdollisuus ostaa halutessaan toivomia asioita. Tällöin mukana olevalla hoitajalla on kyseisten asukkaiden lompakot hallussa ja on vastuussa siitä, että kauppareissusta saatu kuitti säilyy tallessa.

Myös erilaisten retkien tarvittaviin matkoihin/siirtymisiin voidaan käyttää käteisvaroja. Näistä yleensä tiedotetaan omaisia etukäteen ja samalla tarkistetaan, että asukkaalla on tarpeeksi käteistä tarvittaviin kustannuksiin.

Käteisvaroja saattaa kuluja myös asukkaan omiin menoihin, kuten fysioterapia, erilaiset ajanvaraukset, kampaaja- ja jalkahoitajakäynnit. Pääsääntöisesti tällaisista palveluista tulee kuitenkin lasku, joka välitetään omaisille tai muulle asukkaan raha-asioista huolehtivalle taholle erikseen sovitulla tavalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Iltatuudessa jokainen henkilökunnan jäsen on vastuussa asukkaiden asiallisesta kohtelusta. Jokaisella on vastuu toimia itse omassa työssään niin, että kukin asukas tulee asiallisesti kohdelluksi. Jokaisella on vastuu välittömästi ilmoittaa yksikön päällikölle Soila Toivolalle, mikäli havaitsee tässä epäkohtia. Epäasiallisen kohtelun lomake löytyy My Humanasta.

Omaisien tuodessa epäasiallista kohtelua esille, asia käydään läpi omaisen ja tarvittaessa asukkaan kanssa sekä perusteellisesti henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa omaiselle ja asukkaalle annetaan lisäselvitys tilanteesta ja toimenpiteistä.

Asukkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen Iltatuulen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Iltatuudessa asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti sekä säännöllisesti kirjallisen/sähköisen kyselyn, Roidun, muodossa. Asiakaskyselyn tulokset käsitellään yksikön henkilökuntapalaverissa. Roidu – kysely on käytettävissä ympäri vuoden ja kaksi kertaa vuodessa, sen kautta kerätään palautetta tehostetusti. Palautetta pyydetään omaisilta ja muilta läheisiltä, yhteistyötahoilta sekä asukkailta itseltään. Käytössä on sekä sähköinen lomake, että paperiversio. Henkilökunta tarvittaessa avustaa kyselyn täyttämässä. Järjestelmään vastaaminen on anonyymiä.

Kirjallista ja suullista palautetta otetaan aina vastaan. Palautetta voi antaa henkilökunnalle vierailujen yhteydessä tai puhelimitse sekä sähköpostitse.

Myös palvelun tilaaja kerää palautetta vuosittain. Palautekysely on järjestetty syksyisin.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki palaute käsitellään Iltatuulen yhteisissä henkilöstöpalavereissa ja toimintaa pyritään kehittämään palautteen suuntaisesti tarpeen niin vaatiessa. Vastuuhenkilö palautteen käsittelyssä ja hyödyntämisessä on yksikön päällikkö, joka vie palautteen yksikön henkilöstöpalaveriin, sekä tarvittaessa palvelupäällikölle tiedoksi.

Kaikki sähköisesti tullut palaute kootaan Roidu-järjestelmän kautta ja analysoidaan.

Palautetta voi tulla arjessa myös suullisesti. Esitettyihin asioihin suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää Iltatuulen työntekijän tai yksikön päällikön Soila Toivolan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikön päällikölle tai omalle asiakasohjaajalle. Jos nämä keinot eivät tuota toivottua tulosta, voi ottaa yhteyttä sosiaaliammiehen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa; kohtuulliseksi ajaksi katsotaan kaksi viikkoa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Iltatuulikoti Oy, Soila Toivola, Yksikön päällikkö, Humana Asumispalvelut
soila.toivola@humana.fi
puh. +358405703649

Pia Hyttinen, Palvelupäällikkö
pia.hyttinen@humana.fi
puh. +358406163956

Kymen HVA – Kymenlaakson Hyvinvointialue

Asiakas – ja palveluohjaus

Vaihde: 05 220 51

Ikääntyneiden asiakasohjaus – Päijät-Hämeen Hyvinvointialue

Aleksanterinkatu 18, 15870 Lahti 2. kerros

044 482 5050

kirjaamo@paijatha.fi

Aluehallintovirasto

0295016780 tai sähköinen asiointi avi.fi

Sosiaali- ja potilasvastaava

1.1.2024 on astunut voimaan laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Jatkossa sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat siis sosiaali- ja potilasasiavastaavia. Tehtävät pysyvät pääosin ennallaan. Vuoden 2024 alusta alkaen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat toimivat asiavastaavina kaikille Päijät-Hämeen yksityisille ja julkisille sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille. Näin on ollut jo aiemmin sosiaalihuollon osalta, mutta asia on uusi yksityisessä terveydenhuollossa.

Puhelinpalvelunumerot ja puhelinpalveluajat pysyvät samoina eli 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa jatkossa osoitteesta asiavastaavat@paijatha.fi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- auttaa muistutuksen tekemisessä

- neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. 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 tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot: **Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka**

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

kirjaamo.etela@avi.fi
Puhelinvaihe: 0295 016 000
Faksi: 0295 016 661
Avoinna: ma-pe klo 8.00–16.15

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 09 5110 1200

6 Asukkaiden hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Iltatuudessa jokaiselle asukkaalle tehdään asukkaan kanssa yhteistyössä yksilöllinen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan voimavarat, lähtökohdat sekä hoidon - ja palvelun tavoitteet. Asukkaan eri elämän vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset kartoitetaan suunnitelman pohjaksi. Toimintakykyä ylläpitävä hoito- ja palvelutapa suunnitellaan tämän kartoituksen pohjalta. Suunnitelman tekoon pyydetään myös omainen tai muu läheinen, mutta suunnitelman teko ei vaadi läheisen osallistumista.

Toimintakyvyn ja arjen hyvinvoinnin takaaminen lähtee arkisista toiminnoista kuten, hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta – elämästä yhdessä muiden asukkaiden kanssa henkilökunnan tukemana. Pyrimme Iltatuudessa luomaan asukkaillemme mielekkään arjen muun muassa ulkoilemalla, kahvittelemalla, leipomalla, kyselemällä kuulumisia, piirtämällä, värittämällä, kuuntelemalla musiikkia, pelaamalla erilaisia pelejä, hyödyntämällä Sävel Sirkun materiaalia sekä ihan vain huomioimalla asukkaiden yksilölliset mieltymykset ja sen mukaan rohkaistaan ja ohjataan osallistumaan erilaisiin aktiviteetteihin.

Iltatuudessa tehdään työtä kuntouttavalla työotteella. Asukkaiden voimavarat huomioidaan ja he voivat osallistua arkipäivän tilanteissa omien kykyjensä mukaan. Esimerkiksi peseytyminen ja siihen liittyvät tilanteet hoidetaan niin, että asukkaat voivat tehdä mahdollisimman paljon itse. Asukkaat voivat osallistua omien toiveidensa mukaisesti erilaisiin pieniin arkiaskareisiin, kuten pöytien siistimiseen, roskien vientiin yhdessä hoitajan kanssa ja vaikkapa marjojen keräämiseen kesällä omalla pihalla.

Viriketoiminta edistää ja ylläpitää toimintakykyä. Iltatuudessa ulkoillaan asukkaiden kanssa, mikä edistää ja auttaa ylläpitämään fyysistä toimintakykyä. Sävel Sirkussa on paljon muistia edistävää ja ylläpitävää materiaalia. Seurakunnan tilaisuudet edistävät sosiaalista ja psyykkistä toimintakykyä. Osallistuminen toimintaan on vapaaehtoista. Iltatuulikodissa vietetään myös yhteisiä hetkiä huomioiden juhlapäivät, kuten juhannus, joulukuun syntymäpäivät. Osa asukkaista käy vierailulla kotonaan tai ystävillään /

sukulaisillaan. Esiintyjä, koululaisryhmiä, vapaaehtoisia ja eläinvieraita käy Iltatuulessa mahdollisimman usein.

Iltatuulessa on nimettynä viriketoiminnasta vastaavat hoitajat ja työvuolistaan on merkitty virikevastuuvuoro jokaiselle päivälle. Virikevastaavat suunnittelevat viikoittaisen ohjelman. Iltatuulessa mahdollistetaan paljon suunnitelman ulkopuolista toimintaa, esimerkiksi sään mukaista ulkoilua tai leipomispäiviä. Fysioterapeutti käy viikoittain järjestämässä yhteisjumbppaa sekä henkilökohtaista kuntoutusta. Päivittäin on mahdollisuus ulkoiluun huomioiden sääolosuhteet. Yksiköissämme on viriketoimintaa tukevia välineitä, esim. pelejä ja askarteluvälineitä.

Sävel Sirkkusta löytyy kattavasti ohjelmaa erinäisten ryhmätoimintojen järjestämiseen milloin vain.

Asukkaamme saavat herätä ja asettua yöunille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmia ja riittävän levon toteutumista. Perushoidolliset toimet, henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, wc-toimet ja jne. pyritään hoitamaan asukkaan tottumusten mukaisesti. Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet, kuten lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot ja jne. pyritään jaksottamaan päivän kulkuun sopivaksi. Ruokailu – ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää, mutta ne voivat joustaa asukkaan toiveiden mukaisesti. Asukkaitamme kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisiin toimintoihin, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen. Saunominen on oleellinen osa suomalaista kulttuuria ja elämää, joten tarjoamme mahdollisuuden saunomiseen myös yksiköissämme. Asukkaiden mielekästä arkea tuemme erinäisin virikehetkin.

Ravitsemus

Iltatuulikodissa päivittäiset ateriat tilataan Compass Group-ateriatoimittajalta. Ateriat valmistetaan Vantaan valmistuskeittiössä cook & chill menetelmällä. Menetelmällä tuotteisiin saadaan ilman lisättyjä lisäaineita hyvä säilyvyys ja ateriat pysyvät tuoreina ja maut puhtaina usean päivän ajan. Menetelmä säilyttää ravintoarvot paremmin kuin lämpösäilytyksessä kuljetettava ruoka ja on turvallinen sekä laadukas. Ateriat ja jälkiruoat on suunniteltu ikäihmisten makuun sopiviksi. Erikoisruokavaliot ja tarpeet huomioiden. Ruokavalioissa on huomioitu ikäihmisten ravintosuosituksukset

Tarvittaessa asukkaan ravitsemusta ja nesteen saantia seurataan erillisellä seuranta lomakkeella. Aamiainen ja iltapala valmistetaan hoitajan toimesta Compass Groupin toimitetuista ruokatarvikkeista. Ruuan ja elintarvikkeiden laatua seurataan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden ravitsemuksen tilaa arvioidaan vähintään 2x vuodessa RAI-arvioinnin yhteydessä. Painon seuranta toteutetaan kerran kuukaudessa. Asiakkaan nauttimaan nesteen ja ruuan määrää seurataan ja tarvittaessa avustetaan ruokailussa.

Hoito -, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa käydään läpi kutakin asukasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat, kuten erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ruuan maistuvuudesta asukkaita kuunnellaan ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta.

Asukkaat saavat Iltatuulella viisi ateriaa (aamupala, lounas sekä päiväkahvi, päivällinen ja iltapala). Lisäksi asukkailla on mahdollisuus saada välipaloja mihin vuorokauden aikaan tahansa. Yöaikaisen paaston pituus ei asukkailla ylitä 11 tuntia.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hoitoapulainen / siistijä huolehtii viikoittain asukashuoneiden ja yhteisten tilojen siivouksesta ja tekee vuosittain perusteellisemmat siivoukset siivoussuunnitelman mukaisesti. Hoitajat yhdessä hoitoapulaisen kanssa huolehtivat päivittäin sekä asukkaiden – että asukastilojen siisteydestä ja hygieniasta.

Siivoussuunnitelma löytyy Iltatuulen hygieniaomavalvontakansiosta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoidon ja kiireettömän hoidon ohjeistukset löytyvät perehdytyskansista ja perehdytyskansio löytyy hoitajien toimistosta.

Iltatuulella on laadittu ohjeet äkillisen odottamattoman kuoleman sekä odotetun kuoleman varalle. Ohjeet löytyvät perehdytyskansista. Iltatuulella on saattohoitokori, jossa on saattohoito-ohjeet sekä tarvittavat tarvikkeet. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen sekä palveluasuminen ovat ohjeistuksessa eriytetty.

Lääkehoito

Päijät-Hämeen Hyvinvointialue ja Kymenlaakson hyvinvointialue ovat laatineet alueelliset lääkehoitosuunnitelmat, jotka ovat Iltatuulen lääkehoitosuunnitelman taustalla. Käytössä on Humanan lääkehoitosuunnitelmapohja. Suunnitelma perustuu STM:n ohjeistukseen. Suunnitelman tarkoituksena on ylläpitää yhteisiä toimintakäytänteitä, huomioiden hoivayksikön omat erityispiirteet. Yksikön päällikkö ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja laativat lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Päivitetyn yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Pihlajalinnan vastuulääkäripalveluiden vastuu lääkäri tai Terveystesi -palvelun lääkäri. Asukkaiden lääkehoidosta on vastuussa yksikön vastuulääkäri Pihlajalinnalta.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön vastuulääkäri on Jaana Pouta, Pihlajalinnalla. Vastuulääkärin tavoittaa jättämällä soittopyynnön Iltatuuleen hoitajalle.

Sairaanhoitajana toimii Leena Puukka. Leena Puukan poissaolon ajalla sijaistava sairaanhoitaja taikka palveluvastaava, tai vuorossa oleva, riittävän perehdytyksen saanut lähihoitaja vastaa lääkehoidosta. Leena Puukan tavoittaa parhaiten Iltatuulen pääpuhelimesta, numerosta 040 188 7328 tai sähköpostilla leena.puukka@humana.fi. Sairaanhoitaja on paikalla arkipäivisin.

Kokonaisvastuu lääkehoidosta on yksikön päälliköllä; Soila Toivola p. 040 570 3649, soila.toivola@humana.fi. Yksikön päällikkö tekee tiivistä yhteistyötä sairaanhoitajan ja lääkärin kanssa.

7 Monialainen yhteistyö

Iltatuulikodissa toteutetaan monialaista yhteistyötä selvittämällä asukkaille tarpeelliset verkostot ja heidän asioitaan hoitavat tahot. Yhteistyötä tehdään säännöllisesti ja matalalla kynnyksellä. Yhteistyötä tehdään myös eri viranomaisten, vapaaehtoisten, koulujen sekä muiden toimipisteiden ja palveluntuottajien kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Humana Oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- Kausalan Kiinteistö- ja siivouspalvelu Oy; kiinteistön sekä laitteiston kunnossapito, piha-alueiden kunnossapito
- Compass Group: ruokahuolto
- Kausalan apteekki: lääkehuolto, annosjakelu
- Coronaria: viikottaiset fysioterapiapalvelut
- Kausalan kuntoutus Oy: asukkaiden fysioterapia ja kuntoutus
- Jalkahoitaja Marja-Riitta Rieppola: jalkahoidot ja hieronnat
- Kosmetologi Maini Eerolainen: jalkahoidot
- Parturi-kampaaja Veera Leiramo: asukkaiden kampaamo – ja parturipalvelut
- Lyreco Oy: siivousaineet ja kertakäyttötarvikkeet
- Tena-kauppa: inkotinenssisuojat
- Suomen hoitotarvike Oy: hoitotarvikkeet ja apuvälineet
- Respecta Oy; apuvälineet
- Suomen terveystarvike Oy: hoivasängyt ja apuvälineet, huolto
- Haltija: osasto – ja perusapuvälineet

8 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Iltatuulen päällikkö Soila Toivola ja palveluvastaava Minna Pasila, pääsääntöisesti, ovat aktiivisesti yhteydessä eri toimijoihin turvallisuusasioissa. Palo- ja pelastusviranomainen on tarvittaessa aina puhelimitse tavoitettavissa ja häneltä saa nopeitakin toimintaohjeita. Kiinteistöhuolto hoitaa tarvittavat säännölliset tarkastukset ja Iltatuulen oma kiinteistön hoitaja on myös hyvin tavattavissa ja tulee aina tarvittaessa, säännöllisten käyntien lisäksi, käymään paikan päällä.

Iltatuuleen on tehty poikkeustilanteen varalle poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma.

Noudatamme Iltatuulella myös Päijät-Hämeen Hyvinvointialueelta tulleita ohjeistuksia esimerkiksi tartuntatauteihin liittyen tai yleiseen maailmantilanteeseen varautumiseen liittyen.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikön päällikkö – ja/tai palveluvastaava hankkii arkipäivisin henkilöstön lyhytaikaisesti sekä pitkäaikaisesti sijaisuuksiin. Heidän poissa ollessa sijaisten hankinnasta vastaavat yksikön hoitajat. Myös palvelupäällikkö hoitaa tarvittaessa sijaisjärjestelyjä. Yksikössä on käytössä WhatsApp -ryhmät, johon sijaistarve ilmoitetaan ja jonka ilmoittelua suurin osa sijaisista aktiivisesti seuraa. Sijainen hankitaan aina tarpeen mukaan. Käytämme myös tarvittaessa henkilöstövuokrausfirmojen henkilöstöä. Vastuuhenkilönä toimii yksikön päällikkö Soila Toivola.

Iltatuulella tehdään vuosittain henkilöstösuunnitelma, jossa ennakoidaan tulevaa tarvetta ja rekrytointeja. Olemme ketterä ja joustava organisaatio ja haluttu työpaikka. Humana - konsernissa tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin, jne. Tunnettavuutemme ja positiivinen maineemme työnantajana kasvaa koko ajan, joka osaltaan varmistaa sen, että onnistumme työvoiman hankinnassa myös tulevaisuudessa.

Yksikön päällikön ammattitaitoon ja tehtävään kuuluu jatkuva asukasmäärän ja rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapainon varmistaminen.

Hoitohenkilöstön mitoitus on seutukunnallisen tavoite tason mukaisesti tehostetussa asumispalvelun yksikössä 0,65 hoitajaa asiakasta kohden ja palveluasumisen yksikössä 0,3–0,4 hoitajaa asiakasta kohden.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Iltatuulen rekrytoinnissa käytetään Team Tailor -järjestelmää. Team Tailoriin ohjataan kaikki työpaikkatiedustelut. Käytännössä tämä tapahtuu ohjaamalla kaikki tiedustelut Humanan ura sivuille, osoitteeseen <https://ura.humana.fi/>

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja. Uusien rekrytointien yhteydessä pyydämme nähtäväksi myös rikosrekisteriotteen (valvontalaki 28§).

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun, ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen. Valittu työntekijä todetaan, henkilöllisyys tarkistetaan, ammattioikeudet ja rekisteritiedot tarkastetaan. Kysytään suositukset ja tutkinto- ja työtodistukset sekä tehdään ja allekirjoitetaan työsopimus. Työsopimus on mahdollista allekirjoittaa myös sähköisesti. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Rekrytoinnista vastaa yksikön päällikkö. Rekrytoinnissa tukee Humana Oy:n henkilöstöhallinto.

Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Pyydämme myös suosittelijat ja tiedustelemme heiltä tarvittaessa työntekijän soveltuvuutta.

Sairaanhoitajan ja lähihoitajan on esitettävä alkuperäinen tutkintotodistus, sekä rekisteröinti tarkastetaan. Varmistamisen tekee Iltatuulen yksikön päällikkö.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Iltatuulen hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Uudella työntekijällä on oikeus hyvään perehdytykseen. Tarkoituksena on antaa kattava kuvaus Iltatuulen ja Humanan toiminnasta sekä toivottaa työntekijä ammatillisesti tervetulleeksi työyhteisöön. Myös lyhytaikaisille sijaisille pyritään takaamaan riittävä perehdytys. Uudelle työntekijälle pyritään järjestämään 2–3 työvuoroa, jolloin hän ei ole vahvuudessa. Tämän jälkeen pyritään järjestämään kahden viikon ajan pääsääntöisesti aamuvuoroja, joiden aikana kaikki käytännön asiat saadaan hoidettua ja varmistetaan asioiden ja erilaisten järjestelmien sekä tunnusten toimivuus, jotta perehdytyksen jälkeen voi keskittyä sovitun perustehtävän hoitoon. Yksiköissä on perehdytyskansio, mihin on koottu yksikköä koskevat asiat. Käytössä on perehdytyskaavake missä on jaoteltuna perehdytettävät asiat ja perehdytysvastuu. Perehdytysrunko ja -materiaali löytyy myös Sympasta.

Uuden työntekijän tuloa varten suunnitellaan perehdytyksen aikataulu ja nimetään perehdyttäjä. Perehdyttämisen etenemistä seurataan perehdytyslomakkeen avulla. Tavoitteena on, että uusi työntekijä on saanut kattavan perehdytyksen noin kuukauden kuluessa työn aloittamisesta. Perehtyminen on yksilöllinen prosessi ja se tulee huomioida perehdytyksen aikataulussa ja suunnittelussa.

9 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (sotevalvontalaki 29§ ja 30§)

Ilmoitusvelvollisuus

SHL:n 48§ henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta on korvattu sotevalvontalain 29§ palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuudella.

Iltatuulen henkilöstön tulee edelleen ilmoittaa viipymättä ja salassapitosäännösten estämättä Yksikön päällikölle Soila Toivolalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Iltatuulen yksikön päällikkö Soila Toivola ilmoittaa Humana Hoivan ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita toimipiste ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Yksikön päällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Lain 30§ kertoo palveluntuottajan velvollisuudesta tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista

Yksikön päällikkö Soila Toivola tiedottaa Iltatuulen henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Iltatuulen henkilöstöllä on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa Iltatuulen yksikön päällikölle Soila Toivolalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Gurufieldiin asiakastyön poikkeamaksi.

Iltatuulen yksikön päällikkö Soila Toivola on ilmoittaa asiasta palvelupäällikkö Pia Hyttiselle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset

puutteet, joita ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Yksikön päällikön, Soila Toivolan, on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldin ilmoitukseen.

Ilmoituksen tehnyt voi ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

10 Toimitilat, teknologia ja muut laitteet

Palveluasuminen perustuu vuokrasuhteeseen. Iltatuulikodissa on 23 asuntoa, näistä 1 asunto on kaksio, joissa voi asua pariskunta. Jokaisella asukkaalla on viihtyisien yhteistilojen lisäksi oma huone WC- ja kylpytiloineen. Asukas kalustaa asunnon itse. Hoitovuode kuuluu huoneen kalusteisiin. Asukasasunnot ovat kooltaan 20-25m². Iltatuulella on 16 ympärivuorokautisen palveluasumisen ja 8 palveluasumisen paikkaa. Yksi ympärivuorokautisen palveluasumisen asunto on kaksio ja sisältää kaksi asukaspaikkaa.

Iltatuulella asukkaalla on käytössään oman asunnon lisäksi viihtyisät yhteistilat sekä kylpyhuone ja sauna. Yhteisissä tiloissa tapahtuu ruokailu ja oleskelu sekä viriketoiminta. Iltatuulikodissa on aidattu turvallinen takapiha, joka mahdollistaa laadukkaan ulkoilun vaikkapa ruokailujen merkeissä. Suojaisaa ja kaunista piha-aluetta hyödynnetään myös talviulkoiluun mahdollisuuksien mukaan. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat. Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus, valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, ruokailuryhmiä ja erinäisiä istutuksia. Liikkuminen on turvallista. Kotimme on maalaismaisemissa. Asukkaat viettävät paljon aikaa toistensa seurassa yhteisissä tiloissa. Asukkaat ruokailevat, kuuntelevat musiikkia ja katsovat televisiota yhdessä. Syntymä- ja nimipäiviä vietetään yhdessä asukkaiden kanssa. Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen ja sosiaaliseen yhdessä elämiseen.

Teknologiset ratkaisut

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikön päällikkö Soila Toivola (0405703649, soila.toivola@humana.fi) ja palveluvastaava Minna Pasila (0407702618, minna.pasila@humana.fi). Jokaisella yksikön työntekijällä on lisäksi velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista ja vioista.

Iltatuulen teknologiset ratkaisut tukevat asukkaiden ja henkilöstön turvallisuutta tai ovat esimerkiksi osana viriketoimintaa. Tällaisia ratkaisuja ovat:

- Everon hälytyskutsujärjestelmä: käytössä ympärivuorokautisen hoiva asukkailla. Hälytysnapista hälytys ohjautuu hoitajien puhelimeen. Liiketunnistimien hälytykset myös tulevat hoitajien puhelimiin. Liiketunnistimien avulla esimerkiksi yöhoitaja voi seurata asukkaiden liikehdintää huoneessaan ja näin ollen tarkistaa tilanteita myös säännöllisten kiertojen lisäksi.
- Stella hoitajakutsujärjestelmä: käytössä kahdella palveluasumisen asukkaalla hyvinvointialueen säännösten vuoksi. Päiväsaikaan puhelu asukkaan puhelu ohjautuu keskuksen ja keskus soittaa hoitajille, kun on ensin keskustellut asukkaan kanssa. Yöaika hälytys ohjautuu suoraan hoitajalle.
- Kiinteistön kulunvalvonta, sähkölukot ja -ovent: Asukkaiden turvallisuuden vuoksi, Iltatuulen pääovent ovat lukittuna vuorokauden ympäri. Henkilökunnalla on avaimet sekä kulkulätkät/koodit, joilla pääsevät kulkemaan ulko-ovista. Päiväsaikaan sisäpihalle johtavat ulko-ovet ovat auki ja asukkailla vapaa pääsy ulkoilemaan. Yöksi myös sisäpihan ovent lukkiutuvat turvallisuussyistä. Pääoven vieressä on ovikello, jota soittamalla saa yhteyden hoitajaan ja hoitaja päästää sisälle omaiset ja vierailijat
- Sävel Sirkku -ohjelmisto, jossa on kattavasti erilaista materiaalia virikkeitä varten

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus testataan kuukausittain.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Iltatuudessa on käytössä erilaisia lääkinnällisiä laitteita ja tarvikkeita. Osa laitteista on leasing sopimuksella, osa on omia ja osa on apuvälinekeskukselta lainattuja. Jotkin laitteet ovat asukkaan omassa henkilökohtaisessa käytössä, osa kaikkien asukkaiden yhteisessä käytössä. Jokaiselle asukkaalle hankitaan tarvittavat laitteet ja tarvikkeet. Jokaisella vuorossa hoitajalla on vuoronsa aikana velvollisuus varmistaa, että laitteet toimivat ja ovat turvalliset ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta joko yksikön päällikölle Soila Toivolalle (0405703649, soila.toivola@humana.fi) tai palveluvastaavalle Minna Pasilalle (0407702618, minna.pasila@humana.fi). Huolto ja korjaustarpeista ollaan yhteydessä laitteen toimittajaan.

Esimerkkejä laitteista ja tarvikkeista

- säädettävät sängyt ja nollapainepatjat
- kuulokojeet ja kommunikaattorit
- verenpainemittarit
- pyörätuolit ja suihkutuolit
- lonkkaproteesit
- laastarit
- silmätipat
- kylmägeeli
- laksatiivit
- haavanpuhdistusliuos

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen Fimean ohjeistus ja lomakkeet löytyvät osoitteesta:

https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

11 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Tietosuojavastaava on organisaation sisäinen asiantuntija, joka seuraa henkilötietojen käsittelyä ja auttaa tietosuojasäännösten noudattamisessa. Humanan tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä.

Yhteystiedot

Ulla Hirvelä

Lakitoimisto Fondia

Aleksanterinkatu 11, 00100 Helsinki

p. 0405450082, tietosuojatiimi@humana.fi

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Iltatuulen asukkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Iltatuulella kirjataan asiakastietojärjestämä Doma Careen. Jokaisella hoitajalla on omat käyttäjätunnukset ja työnkuvan mukaisesti määritelty rooli. Yhteistunnuksia ei ole. Doma Careen jää aina tieto, kuka ja milloin on kirjannut taikka jos kirjausta on muokattu. Työntekijöiden tunnukset ovat voimassa vain työsuhteen ajan ja tunnukset suljetaan työsuhteen päättyessä.

Osalla hoitajista on käyttöoikeudet potilastietojärjestelmä Acuteen, jota käytetään lääkäriyhteistyössä Pihlajalinnan kanssa. Pääasiassa sairaanhoitajien tehtävänä on siirtää tarvittavat tiedot Doma Caresta Acuteen ja päin vaistoin, jotta lääkäriillä on käytössään tarvittavat tiedot sekä jotta Iltatuulen hoitajilla on tarvittavat tiedot lääkäriiltä hoitotyön tueksi. Hyvin rajatulla osalla hoitajia on rajattu katseluoikeus Life Careen.

Paperista asiakastietoa pyritään välttämään, mutta jos sellaista on, se säilytetään hoitajien lukitussa toimistossa, lukittavassa kaapissa, jossa kullekin asukkaalle on oma kansio.

Iltatuulella noudatetaan hyvinvointialueen kirjallisia tietosuojajohtoja. Yksikön päällikkö on velvollinen huolehtimaan siitä, että asiakas-/potilastietoja käsittelevät työntekijät

palvelusuhteen laadusta riippumatta, myös opiskelijat, sitoutuvat laissa edellytettyyn vaihtoehtoisuuteen. Tämä tarkoittaa sitä, että yksityisestä henkilöstö saatua tietoa ei luovuteta ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijä ei enää työskentele asumispalveluyksikössä.

Yksikön päällikkö Soila Toivola vastaa siitä, että asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet tietoturva – ja tietosuojasitoumuksen, jonka jokainen työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä. Humanalla on myös pakollinen sisäinen koulutus koskien GDPR sitoumusta. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/670), arkisto – (831/1994) ja potilaslakien (785/1992) tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Myös asiakirjojen hävittämisessä on noudatettava arkistointilakia niin, että asiakirjojen tietosuoja on varmistettu.

Hoitosuhteen aikana syntyneet asiakirjat ovat Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ja Kymenlaakson hyvinvointialueen omaisuutta. Ne tulee luovuttaa keskusarkistoon asiakassuhteen päättyttyä. Keskusarkisto säilyttää papereita joko määräajan (25 vuotta asiakassuhteen päättymisestä) tai pysyvästi (8., 18., 28. päivä syntyneet). Asiakassuhde voi päättyä joko asukkaan kuolemaan tai pysyvästi siirtymiseen toiseen hoitopaikkaan.

Asiakastyön kirjaaminen

Iltatuulella tehty asiakastyö kirjataan Doma Careen. Lääkäriyhteistyössä käytetään Acutea, jonne siirretään Doma Caresta tarvittavat tiedot ja päinvastoin Acutesta siirretään Doma Careen tarvittavat lääkärin kirjaukset hoitajille hoitotyön tueksi. Tietojen siirroista vastaavat pääasiassa yksikön sairaanhoitaja. Osalla hoitajista on rajatut katseluoikeudet Life Careen.

Iltatuulen kirjaamisen tulee olla asiakkaan toimintakykyä ja tilannetta kuvaavaa. Mahdolliset voimien muutokset tulee myös näkyä kirjauksissa. Iltatuulen kirjauskäytännöissä pyritään pääsemään eroon valmiiden otsikoiden käytöstä, ainakin kirjausta määrittävänä seikkana ja enemmän pyrimme kohti kuvaavaa ja RAI-arvioinnin tuloksiin peilaavaa kirjaamista. RAI arviointien perusteella omahoitaja nostaa asukkaalle 2-3 tavoitetta, joiden toteutumista jokainen hoitaja päivittäiskirjauksissaan arvioi.

12 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Liite 1: Itsemääräämisoikeussuunnitelma

Liite 2: Hoivakodin asukkaan edunvalvonta

13 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja kehittämissuunnitelma

Kehittämissuunnitelma

- 1. omahoitajuuden kehittäminen:** omahoitajan kanssa vietetty aika ja tuokiot näkyvämmiksi esimerkiksi kirjausten kautta.
 - Aikaa vietetään yhdessä, mutta se ei näy kirjauksissa. Keskusteltu, miten konkreettisesti Doma Careen kirjataan omahoitajatuokiot, jotta ne saadaan näkyviksi.
- 2. kirjaamisen tason parantaminen:** kirjaaminen enemmän kuvaavaa ja asukkaan tilanteen kehittyminen näkyvämpää.
 - Kirjaamista pohditaan jatkuvasti. Mietitään, miten riittävä määrä saadaan kirjattua, jotta asukkaan tilanne tulisi riittävällä tasolla ilmi päivittäiskirjauksista.
- 3. Rain hyödyntäminen HOPAKU:n teossa ja päivittäiskirjauksissa:**
 - Omahoitajat nostavat RAI arviointien herätteiden perusteella asukkaalle 2-3 tavoitetta, joita kukin hoitaja hoitaessaan ja kirjatessaan arvioi. Tavoitteet kirjataan myös hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Tätä on lähdetty toteuttamaan syksyllä 2024.

Paikka ja päiväys: Kausala 4.9.2024

Allekirjoitus: Soila Toivola, Yksikön päällikkö

