



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja x Yksityinen palvelujen tuottaja		<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Hoivakymppi Oy		Kunnan nimi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Mielenterveyskuntoutujien tehostettupalveluasuminen		Sijaintikunta Savonlinna
Sijaintikunnan yhteystiedot Olavinkatu 42A/Puikkari, 57100 Savonlinna		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Hoivakymppi Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2079664-0
Toimintayksikön nimi Palvelukoti Villa Olavi		
Toimintayksikön postiosoite Haapavedentie 20 B		
Postinumero 57170	Postitoimipaikka Savonlinna	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Sanna Aleksejev		Puhelin 044 5319605
Postiosoite Haapavedentie 20B		
Postinumero 57170	Postitoimipaikka Savonlinna	
Sähköposti sanna.aleksejev(at)hoivakymppi.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 10.7.2010		Muutosluvan myöntämisen ajankohta 3.8.2011
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Hoivakymppi – ihmistä varten Palvelukoti Villa Olavin toiminnan tarkoituksena on tuottaa mielenterveyskuntoutujille suunnattuja laadukkaita ja asiantuntevia hoiva- ja asumispalveluja. Asumispalvelut ovat suunnattu eri-ikäisille mielenterveyskuntoutujille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivakymppi Oy:n palvelukoti Villa Olavin arvot ovat Inhimillisyys ja turvallisuus. Pystymme tarjoamaan inhimillisen ja turvallisen asumismuodon ihmisille, jotka tarvitsevat arjesta selviytyäkseen runsaasti hoivaa ja huolenpitoa.

Inhimillisyydellä tarkoitamme:

**Jokaisella ihmisellä on oikeus inhimilliseen elämään
Toiminnan lähtökohtana on kunkin ihmisen yksilöllinen elämäntarina.
Pyrkimys ymmärtää ja tukea ihmistä ohjaa ratkaisuihin
Yksilölliset tarpeet ovat toiminnan lähtökohta.
Ihminen on osa yhteisöä. Jokaista tuetaan yhteyden omissa yhteisöissään.**

Turvallisuudella tarkoitamme:

**Turvallisuus perustuu luottamukseen
Turvallisuutta lisätään sopivalla tuella ja hoivalla
Hoivakymppi Oy on turvallinen kumppani, jonka lupauksiin voi luottaa.**

Päivittämissuunnitelma

Hoivakymppin yhteisiä arvoja päivitämme johtoryhmässä kerran vuodessa. Villa Olavin henkilökunnan kanssa mietimme kerran vuodessa yhteisessä palaverissa sitä, mitä Hoivakymppi Oy:n arvot merkitsevät meidän omassa toiminnassamme.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

**Omavalvonnan toteutumisesta vastaa koko palvelukoti Villa Olavin henkilökunta. Omavalvonnan johtaminen ja päivittäminen on palvelupäällikön vastuulla.
Lääkehoidon osalta omavalvonnan toteutumisesta vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja**

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

**Palvelupäällikkö Sanna Aleksejev (044 5319605)
Vastaava ohjaaja Riitta Hirsikangas (044 5319625)**

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Palvelupäällikkö Sanna Aleksejev, Vastaava ohjaaja Riitta Hirsikangas

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen
Kaikki palvelukoti Villa Olavissa työskentelevät palveluohjaajat ovat perehtyneet omavalvontasuunnitelman sisältöön ja sitoutuneet sen toteuttamiseen. Uudet työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan työsuhteen alussa. Palvelukodilla työssäoppimassa olevat opiskelijat perehdytetään omavalvontaan työssäoppimisen alkuvaiheessa.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Kehittyminen perustuu jatkuvaan parantamiseen kaikissa prosesseissa ja toiminnoissa. Tavoitteena on kehittää arvojen mukaista palvelua ja hoitoa sekä sitä kautta parantaa asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyyttä. Kehittymistä seurataan ja ohjataan edellä mainittujen osa-alueiden mittareilla.

Yhtenä laadun mittareina toimivat asukastyytyväisyyskyselyt, joita tehdään säännöllisesti asukkaiden omaisille sekä asukkaille. Omaisille suunnatussa asiakastyytyväisyyskyselyssä on mitattu tyytyväisyyttä tiloihin ja ympäristöön, palveluprosesseihin sekä tiedotukseen, henkilökuntaan ja omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. Asukkaille tehdyissä palveluasumisen laadun ja vaikuttavuuden kyselyssä mitataan asukkaan tyytyväisyyttä tiloihin, ruokahuoltoon, henkilökuntaan ja oman elämän hallintaan ja sen mahdollisuuksiin palvelukodissa, tämä mittaus tehdään vähintään kahden vuoden välein. Lisäksi käytössä on asiakaspalautelaatikko, jonne voi antaa palautetta (jatkuvapalaute ja muistutuskäytäntö). Toimintaa kehitetään palautteen ja kyselyjen tulosten perusteella. Palautetta saadaan myös päivittäin omaisilta kasvotusten ja puhelimitse.

Asukaspalaverit

Asukkailta oivallinen palautteen ja toiveidenkertomisen ajankohta on asukaskokous, jossa voi kertoa omia toiveitaan asumisen ja palvelujen suhteen. Asumiskokouksista pidetään pöytäkirjaa jonne asukkaiden esittämät toiveet ja kehittämisideat kirjataan.

Jatkuvapalaute ja muistutuskäytäntö

Palvelukodilla on käytössä jatkuvanpalautteenlomake ja muistutuslomake. Näitä lomakkeita on esillä palvelukodilla (voi kysyä henkilökunnalta) ja täytetyn lomakkeen voi jättää sille varattuun palautuslaatikkoon (Akseli-yksikössä) tai antaa henkilökunnalle.

Asukas/omaistyytyväisyyskysely

Asukkaille ja heidän omaisilleen lähetetään vuosittain kysely, jossa he voivat arvioida palvelukodin toimintaa, henkilökuntaa ja tiloja. Tämän kyselyn avulla kehitämme toimintaamme entistä laadukkaammaksi.

Palveluasumisen laadun ja vaikuttavuuden kysely

Vähintään kahden vuoden välein kysymme asukkailtamme palveluasumisen ja laadun vaikuttavuutta kyselyllä, jonka tekee palvelukodin henkilökuntaan kuulumaton ihminen. Kyselystä saamamme tieto löytyy laatujärjestelmämme mittaristosta, josta pystymme seuraamaan palvelumme laadun pysyvyyttä. Havaittuihin kehittämisalueisiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti.

Suullinen palaute

Hoivakymppi Oy:n henkilökunta kerää aktiivisesti suullista palautetta. Saatu suullinen palaute kirjataan palautelomakkeelle, joka käsitellään yksikön palaverissa sekä johtoryhmässä. Tarvittaessa saatuun palautteeseen tehdään korjaavia toimenpiteitä ja palautteen antajalle vastine. Saatu palaute voi olla myös positiivista. Myös nämä positiiviset palautteet kirjataan lomakkeelle ja käydään läpi henkilöstön kanssa.

Sidosryhmätyytyväisyys

Hoivakymppi Oy:n palvelukodit tekevät aktiivisesti yhteistyötä asukkaidemme sidosryhmien kanssa. Toimintaamme kehitetään vuosittain tehtävällä kyselyllä sidosryhmille. Kyselyssä kartoitamme toimintamme kehittämiskohteita sekä sidosryhmien tyytyväisyyttä palveluihimme.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asukaspalautetta keräämme säännöllisesti. Palvelukodilla on käytössä jatkuvanpalautteen mahdollisuus ja muistutusmenetelmä.

Saamamme palautteen käsittelemme mahdollisimman pian palautteen saamisen jälkeen. Palaute käsitellään johtoryhmässä ja palvelukodilla henkilökunnan kanssa. Palautteesta annamme vastineen palautteen antajalle.

Vuosittaisista kyselyistä omaisille ja asukkaille tehdään kirjallinen yhteenveto, jossa ilmenee kyselystä nousseet kehittämiskohteet. Näitä toimintamme kehittämiskohteita käymme läpi Villa Olavin henkilökunnan kanssayksikkökokouksissa. Asiakaskyselyn tulokset ovat asukkaiden ja heidän omaisten nähtävillä yksikön toimiston ikkunalla. Henkilökunta voi seurata laatujärjestelmä Profilesta asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia

Vuosittain tehtävästä asukastyytyväisyyskyselystä saatu palaute käydään läpi henkilökunnan kanssa talon yhteisissä kokouksissa sekä johtoryhmässä.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Saamaamme palautteeseen mietitään kehittämistoimia johtoryhmässä ja henkilökunnan kanssa yhdessä. Palautteen pohjalta teemme korjaavia toimenpiteitä, jos niihin on tarvetta.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Poikkeamien käsittely:

Hoivakymppi Oy:n laatutyöskentelyyn liittyy oleellisena osana havaittujen poikkeamien kirjaaminen palaute-, poikkeama- ja kehitysraportille. Poikkeamia, joita kerätään ja tilastoidaan, ovat lääkepoikkeamat, kaatumiset ja putoamiset, fyysiset yhteenotot ja läheltäpiti tilanteet sekä tietosuojapoikkeamat ja poikkeamat tiimin toiminnassa sekä henkilöstön työtaturmat. Havaittuihin poikkeamiin tehdään välittömät, korjaavat toimenpiteet ja niiden vaikutusta arvioidaan yksikkökokouksissa.

Suullista palautetta käsitellään yksikkökokouksissa ja johtoryhmän kokouksissa säännöllisesti. Jos saatu palaute on ollut negatiivista siihen annetaan aina kirjallinen vastine.

Riskienarviointi:

Hoivakymppi Oy:n riskien arviointiin käytetään riskienkartoittamislomakkeita (STM työsuojeluosaston riskienkartoituslomakkeet) ja riskien kartoitukseen osallistuu koko henkilökunta kahden vuoden välein. Riskikartoitus tehdään henkisestä kuormittumisesta, kemiallisista ja biologisista vaaratekijöistä, ergonomiasta, tapaturmanvaaroista ja fyysikaalisista vaaratekijöistä. Riskien kartoituksessa arvioidaan erilaisten vaara ja riskitekijöiden todennäköisyyttä työpaikalla ja sitä kuinka suuri riski on että vaaratilanteita tapahtuu. Lopuksi arvioidaan vielä mahdollisia seurauksia riski- ja vaaratilanteesta. Kartoittamisessa todettujen riskien hallitsemiseksi ja vähentämiseksi ryhdytään ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijät saavat tiedot näistä heidän turvallisuuteensa ja terveellisyyteensä vaikuttavista asioista. Työntekijät arvioivat riskejä ryhmittäin, työsuojeluvaltuutetun sekä palvelupäällikön kanssa. Tieto jaetaan kaikille yhteisissä kokouksissa ja asiasta keskustellaan.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Havaitut epäkohdat kirjataan palaute-, poikkeama- ja kehitysraportille. Palaute-, poikkeama- ja kehitysraportille kirjataan välittömät toimenpiteet, korjaavat toimenpiteet, ehkäisevät toimenpiteet, seurantasuunnitelma ja vaikuttavuuden arviointi.

Kuukausittain tehdään yhteenveto havaituista poikkeamista. Tiedot siirretään laatujärjestelmä Profilen mittaristoon.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Välittömät toimenpiteet laitetaan käytäntöön heti epäkohdan ilmaantuessa ja tapahtuneesta informoidaan muita työntekijöitä. Yksikkökokouksissa käydään havaittu poikkeama läpi ja mietitään korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Sovitaan seurantasuunnitelma tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioimiseksi

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille
Tallenteet korjaavista toimenpiteistä löytyy erillisestä kansioista, josta ne ovat jokaisen henkilökuntaan kuuluvan luettavissa.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Palvelukoti Villa Olavin mielenterveyskuntoutujien asumisyksikkö Eerikin henkilökunta koostuu sairaanhoitajasta ja lähihoitajista, kuntohoitajasta sekä hoiva-avustajasta. Eerikki yksikössä asuu 10 asukasta. Yksikössä on yksi vastuusairaanhoitaja, joka vastaa asumispalveluprosessin toteutumisesta ja sen kehittämisestä.

Vastaavan sairaanhoitajan lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia (4 kpl), kuntohoitaja (1kpl), joka on täydentänyt osaamistaan lääkehoidon osalta sekä hoiva-avustaja, jonka työnkuvaan kuuluu asukastyötä.

Henkilökunta mitoitus on 0,7/ asukas (tähän laskettu henkilökunta, jolla on alan koulutus)

Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin järjestetään siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja, kelpoisuuden täyttäviä työntekijöitä. Työvuoron vastuuhenkilönä toimii aina kelpoisuuden täyttävä työntekijä.

Valviran valvontaohjelman (Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014) mukaan asiakastyön lisäksi yksikössä on oltava henkilökuntaa siivoukseen, ruokahuoltoon ja muihin tukitehtäviin. Palvelukoti Villa Olavissa on ruuanjakelukeittiö. Ruokahuollosta vastaa palvelukodin henkilökunta sekä ruuanvalmistuskeittiön henkilökunta ja siivouksesta huolehtii siistijä.

Henkilökuntamitoitus on Eerikki-yksikössä yhteensä 0,7/asukas.

Kuvaus henkilöstön rekrytointiin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Ilmoitus avoimesta työpaikasta

Avoimesta työpaikasta ilmoitetaan Työ- ja elinkeinotoimiston sivuilla mol.fi tai lehti-ilmoituksella. Ilmoituksessa määritetään työtehtävät, koulutuskriteerit ja yhteyshenkilö.

Haastattelu / valinta

Haastatteluun valitaan hakemusten perusteella potentiaalisimmat vaihtoehdot. Haastatteluun osallistuvat, palvelupäällikkö, yksikön vastuuhjaaja ja hakija sekä uusien yksiköiden kohdalla tai tarvittaessa myös toimitusjohtaja. Kaikille haastatelluille ilmoitetaan valinnoista kirjeitse, puhelimitse tai sähköpostilla.

Uuden työntekijän kelpoisuus varmistetaan alkuperäisillä opintotodistuksilla, VALVIRA –todistuksella sekä tarvittaessa rikosrekisteriotteella

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)
Henkilöstön perehdyttäminen tapahtuu erillisen perehdyttämissuunnitelman mukaisesti.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Profile laatujärjestelmään on talletettu henkilöstön koulutussuunnitelma jokaiselle toimikaudelle. Henkilöstön osaaminen on varmistettava tavoitteellisella, osaamistarpeiden arviointiin perustuvalla täydennyskoulutuksella. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilökunnan täydennyskoulutusvelvoite on kirjattu sosiaalihuoltolakiin (SHL 53§) ja sosiaalihuollon täydennyskoulutussuositukseen (STM julkaisuja 6/2006). Henkilökunnan täydennyskoulutustarvetta määrittelee suurimmaksi osaksi asiakkaiden tarpeet, näitä voi olla esimerkiksi lääkehoito, haavahoito, haastava käyttäytyminen ja vuorovaikutus. Lisäksi osa henkilökunnasta saa koulutusta hallinnollisten asioiden hoidossa tarvittavaan osaamiseen. Henkilökunnan koulutuksista pidetään kirjaa ja vaikuttavuutta arvioidaan. Asukkaiden tarpeiden ja jo saadun täydennyskoulutuksen ja henkilökunnan kiinnostuksen pohjalta suunnitellaan tulevia koulutuksia.

Henkilöstön hyvinvointi

Työnohjaus on keskeinen työväline, jolla autetaan työntekijää toimimaan ammatillisesti hankalissakin tilanteissa. Villa Olavissa henkilöstölle järjestetään työnohjausta tarvittaessa.

Työnohjauksesta vastaa työyhteisön ulkopuolinen työnohjaaja.

Vuosittain henkilökunnalle pidetään henkilökohtainen kehityskeskustelu. Koulutustarpeet nousevat esille kehityskeskusteluissa.

Villa Olavin henkilökunnan työmotivaatiota kysytään talokokouksissa työmotivaatiokyselyllä. Kyselystä saatu arvosana on luettavissa laatujärjestelmän mittaristosta. Palvelupääällikkö tekee kyselyn sanallisista vastauksista yhteenvedon, joka on myös luettavissa laatujärjestelmä Profilessa. Kyselyn tulosten perusteella voidaan reagoida nopeasti henkilökunnan työmotivaatioon vaikuttaviin tekijöihin ja korjaavien, työmotivaatiota lisäävien toimenpiteiden käynnistäminen on tehokkaampaa.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Mielenterveyskuntoutujien palvelukodissa on asuntoja 10:lle asukkaalle.

Palvelukodissa on kullekin asukkaalle oma noin 15,5 - 16 m² huone. Oma noin 4 m² wc/suihku lisää yksityisyyttä. Asukkaalla on käytössä yhteensä noin. 20 m². Omat huoneet ovat asukkaan yksityisaluetta, jota kunnioitetaan henkilön kotina. Asunnoista pääsee mahdollisimman itsenäisesti asuinrakennuksen yhteistiloihin ja ympäristöön. Asunnot sisustetaan asukkaan omilla kalusteilla.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Yhteiset tilat kuten viihtyisät takoilla varustetut olohuoneet, ruokailutila, sauna ja pesula ovat asukkaiden käytössä ja näiden tilojen suunnittelussa on korostunut yhteisöllisyys. Palveluntuottaja kalustaa yhteiset tilat toimivasti, laadukkaasti ja kodikkaasti. Palvelukodissa on oma jakelukeittiö. Kotiruoka toimitetaan Villa Olaville palvelukodistamme Villa Saimaasta.

Tilojen esteettömyydellä ja saavutettavuudella tarkoitamme ympäristön ja palveluiden toteuttamista siten, että jokainen yksilö iästä, sukupuolesta, terveydentilasta ja sosiaalisesta, psyykkisestä tai fyysisestä toimintakyvystä riippumatta voisi toimia ympäristössä ja käyttää palveluita. Esteettömyys on yksi tärkeä

<p>laatumme ulottuvuus.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta Asukkaillamme on mahdollisuus viettää aikaa yhteisissä tiloissa toisten asukkaiden kanssa. Käytössä on myös pienemmät, rauhalliset oleskelutilat yksiköiden päädyissä. Toisessa oleskelutilassa on pienkeittiö, jossa asukkaamme voivat keittää kahvia vierailleen tai osallistua ohjattuun ruuanlaittoon.</p>
<p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä Palvelukodilla on oma siistiä, joka huolehtii asukashuoneiden ja yleistilojen siisteydestä puhtaanapitosuunnitelman mukaisesti. Siistiä ohjeistaa asukkaita ja henkilökuntaa siisteyteen liittyvissä työtehtävissä.</p> <p>Pyykkihuollosta huolehtii jokainen siihen itse kykenevä asukas ohjaajien avustamana. Pyykkihuolto on osa asukkaan arkikuntoutusta. Palveluohjaajat, hoiva-avustaja ja siistiä huolehtivat kokonaisuudessaan niiden asukkaiden pyykkihuollosta, jotka eivät kykene siihen itsenäisesti. Palvelukoti kustantaa asukkaidemme pyykinpesuaineet. Pyykinpesuaineissa on huomioitu aineiden allergiaystävällisyys ja ekologisuus.</p> <p>Palvelukodin jätehuolto toimii jätehuolto ja kierrätysohjeistuksen mukaisesti.</p> <p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.) Vuonna 2010, toiminnan alussa on tehty terveystarkastus, jossa todettiin toimitilojen asianmukaisuus.</p> <p>Kiinteistöhuolto SAVOTEK huolehtii erillisen sopimuksen mukaisesti kiinteistön huollosta.</p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista Palvelukodin omista kalibroivista laitteista ja tarvikkeista on oma mittalaiteluettelo. Apuvälineistä, jotka on asukkaalla henkilökohtaisessa lainassa, on kaikista kirjaus asukkaan HILKKA tiedoissa, jolla apuvälineet ovat käytössä.</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot Villa Olavin apuvälinevastaavana toimii palveluohjaaja Sari Ristolainen (0445319624)</p>
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p>

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Palvelupäällikkö Sanna Aleksejev (044 5319605)

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Turvallisuussuunnittelu perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja sen perustana on sisäisten ja ulkoisten uhkien ja vaaratilanteiden kartoittaminen (Pelastuslaki 379/2011). Villa Olavissa riskien arviointiin käytetään riskienkartoittamislomakkeita (STM työsuojeluosaston riskienkartoituslomakkeet) ja riskien kartoitukseen osallistuu koko henkilökunta kahden vuoden välein. Riskikartoitus tehdään henkisestä kuormittumisesta, kemiallisista ja biologisista vaaratekijöistä, ergonomiasta, tapaturman vaaroista ja fysikaalisista vaaratekijöistä. Riskien kartoituksessa arvioidaan erilaisten vaara ja riskitekijöiden todennäköisyyttä työpaikalla ja sitä kuinka suuri riski on että vaaratilanteita tapahtuu. Lopuksi arvioidaan vielä mahdollisia seurauksia riski- ja vaaratilanteesta.

Kartoittamisessa todettujen riskien hallitsemiseksi ja vähentämiseksi ryhdytään ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijät saavat tiedot näistä heidän turvallisuuteensa ja terveellisyyteensä vaikuttavista asioista. Työntekijät arvioivat riskejä ryhmittäin ja tieto jaetaan kaikille ja asiasta keskustellaan.

Tapaturmien ja vahinkojen tapahtumapaikat ja ajankohdat kirjataan ja ne analysoidaan yksityiskohtaisesti ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Aukkaan turvallisuus pyritään takaamaan nopealla puuttumisessa riskitilanteisiin. Aukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehdään muutoksia tilanteen mukaan. Aukkaalle hankitaan tarvittavat apuvälineet, mikäli hän yleistilan parantuessa tai heiketessä niitä tarvitsee. Tällä pyritään turvaamaan aukkaan ja henkilökunnan hyvinvointia ja minimoimaan riskejä. Työntekijöiden vastuulla on apuvälineiden käyttö. Apuvälinevastaava huolehtii uusien apuvälineiden hankinnasta ja jo käytössä olevien apuvälineiden turvallisuudesta ja huollosta. Apuvälinettä käytävillä henkilöillä on oltava laitteen käyttöön riittävä koulutus tai kokemus. (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Yksityisiltä palveluntuottajilta vaaditaan pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys (www.spek.fi). Pelastussuunnitelman toimivuutta on harjoitettu yhdessä pelastuslaitoksen kanssa. Palo- ja pelastuskansio on kaikkien nähtävillä toimistossa olevassa kansiossa tai sähköisessä muodossa Profile laatujärjestelmässä sieltä löytyy pelastus- ja poistumisohjeet. Henkilökunnalla on ajan tasalla olevat ensiapuvalmiudet.

Ensiapukoulutus järjestetään Villa Olavissa 3 vuoden välein. Palo- ja pelastuskoulutus järjestetään 3 vuoden välein ja se sisältää vuorotellen sammutusharjoituksia ja pelastus- ja poistumisharjoituksia. Näihin koulutuksiin osallistuu koko henkilökunta ja osa asukkaista.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Palvelukodilla on käytössä Vivago-hyvinvointi rannekkeet ja hälytysjärjestelmä. Järjestelmä on nettiselainpohjainen. Tätä järjestelmää huoltaa Blue Lake Communication (BLC)

Palo ja pelastussuunnitelman mukaisesti Villa Olavissa tehdään sprinkler- testi kuukauden välein, käsisammuttimien huolto 2 vuoden välein, palovaroitinjärjestelmän huolto vuoden välein, ilmastoinnin huolto vuoden välein, väestönsuojan kuntotarkastus tehdään palotarkastuksen yhteydessä, keittiön ja siivouksen omavalvonnassa huolehditaan säännöllisesti ilmastointiaukkojen puhtaudesta.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Palvelukodin asukkailla on mahdollisuus saada käyttöönsä Vivago- hyvinvointiranneke, jolla pystytään seuraamaan asukkaan aktiivitasoa. Rannekkeella tai nappipainikkeella voi kutsua tarvittaessa työntekijän luokseen.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asiakasturvallisuuden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Asiakasturvallisuuteen liittyvistä havainnoista kirjataan poikkeama ja asiaan tehdään välittömästi korjaavat toimenpiteet.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Palvelutarpeen selvityksessä ja suunnittelussa otetaan huomioon asukkaan oma tahto ja toivomukset. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan palvelutarpeen selvitykseen. Jos asukas ei kykene kommunikoimaan ja tuomaan omaa tahtoaan esille arvioidaan palvelutarvetta asukkaan läheisten ja tarvittavien ammattihenkilöiden kanssa.

Asukkaan palvelutarpeen määrittämisessä huomioidaan asukkaan fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalisen tilanne sekä ympäristötekijät. Niiden pohjalta rakennetaan myös palvelu- ja hoitosuunnitelma (Asiakaslaki 7§). Palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemiseen osallistuu asukas itse, asukkaalle nimetty omaohjaaja sekä asukkaan omaiset.

Lisäksi mukana saattaa olla kuntoutukseen osallistuva terapeutti tai joku muu asukkaan itsensä paikalle kutsuma henkilö. Suunnitelmaa tarkastetaan säännöllisesti vastaamaan asukkaan toimintakykyä.

Asukashallintajärjestelmä HILKKAan tehdään kaikille palvelukodin asukkaille kuntoutus-, hoiva-, tai tukisuunnitelma, jota päivitetään vähintään vuoden välein tai aina tarvittaessa. Suunnitelman päivittämisestä vastaa asukkaan omaohjaaja yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Palvelukotiin ja sen toimintaan on mahdollisuus tutustua sopimalla etukäteen tapaaminen palvelupäällikön kanssa. Uuden asukassuhteen alkaessa määritellään yleensä 3 kuukauden koeaika, jonka jälkeen asumisen jatkumista arvioidaan yhdessä asukkaan, hänen omaisten, sosiaalityöntekijän ja palvelukodin henkilökunnan kanssa.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Kun asumispalvelusta on tehty päätös, käydään uuden asukkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa tai edunvalvojan kanssa läpi vuokrasopimus ehtoineen, sekä se mitä tehostettu palveluasuminen Villa Olavissa tarjoaa.

Kunnan kanssa tehdään erillinen ostopalvelusopimus, jossa määritellään palveluasumisen ehdot.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Asukkaillamme on jokaisella oma huone joka takaa yksityisyyden. Henkilökunta on tietoisia laista ja asetuksista jotka määrittelevät asukkaidemme asemaa. Palvelukodin henkilökunta huomioi toiminnassa asukkaan mieltymykset ja arjen struktuurin toteutumisen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista tuetaan sekä sen toteutuminen mahdollistetaan henkilökunnan tuen avulla.

Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa palvelukodin toimintaan asukaspalaverien kautta.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Kaikilla asukkailla on käytössä käyttövaroja. Rahoja säilytetään lukituissa kaapeissa ja asukkaan käyttömenoista pidetään käteiskirjanpitoa. Käteiskirjanpito sisältyy asukashallintajärjestelmä HILKKAan, josta tehdään säännöllisesti käteiskirjanpidon tarkistus johon liitetään kuitit ostoista. Käteiskirjanpitoon merkitään kaikki käteisnostot, maksut, ostot ja asukkaalle itsenäiseen käyttöön annetut varat.

Uuden asukkaan muuttaessa palvelukotiin kirjataan hänen omaisuutensa erilliseen omaisuusluetteloon jota päivitetään tarvittaessa.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa työnohjausta ja koulutusta (esim. MAPA). Toimintatapoja kehitetään jatkuvasti.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

Asukkaiden rajoittamista ja eristämistä käytetään vain äärimmäisissä poikkeustilanteissa. Tahdonvastaiset toimet on aina perusteltava hoidollisesti ja niistä on tehtävä kirjallinen selvitys. Myös vaihtoehtoisia toimintamenetelmiä tulee miettiä sillä rajoitteiden käyttö ja eristäminen ovat aina poikkeustapauksia. Rajoittamistilanteita joudutaan käyttämään vain äärimmäisissä tapauksissa Villa Olavissa ja niistä tehdään tarkkaan kirjaukset HILKKAan

Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä on tehtävä yksilöity päätös, joka perustuu asukkaan turvallisuuden takaamiseen väliaikaisessa tilanteessa. Rajoittavista toimenpiteistä keskustellaan ja ne perustellaan asukkaalle ja hänen omaisilleen. Liikkumista rajoittavien turvavälineiden hoitopäätöksestä vastaa hoitava lääkäri. Rajoittavista toimenpiteistä tehdään kirjaus ja niihin merkitään myös toimenpiteiden alkamis- ja päättymisaika. Rajoittavien toimenpiteiden aikana asukas tarvitsee runsaasti valvontaa.

Rajoitteita käytettäessä on huomioitava toimintayksikön eettiset periaatteet ja arvot ja kuinka itsemääräämisoikeus voi toteutua mahdollisimman hyvin vaikka pakotteita ja rajoittamista joudutaan käyttämään.

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

Hoivakymppi Oy:ssä suhtaudutaan erityisen vakavasti asukkaiden kaltoin kohteluun. Mikäli asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, puututaan asiaan keskustelemalla asiasta asianomaisten kanssa. Tilannekohtaisesti palvelupäällikkö arvioi onko kyseessä sen asteinen toiminta, että se vaatii suullisen tai kirjallisen varoituksen.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asukkaan kunnon arviointi

Voinnin merkittävästi muuttuessa pidetään palaveri SAS-sairaanhoitajan tai sosiaalityöntekijän kanssa, jossa pohditaan yhdessä asukkaan vointia ja jatkohoidon tarvetta. Mikäli asukas joudutaan siirtämään toiseen hoitopaikkaan, siirrosta vastaa SAS-sairaanhoitaja tai sosiaalityöntekijä.

Sopimusten purkaminen

Päätös palvelun lopettamisesta tehdään yhdessä SAS-hoitajan / sosiaalityöntekijän kanssa. Asukkaan kuollessa sopimus raukeaa automaattisesti.

Asiakirjojen luovuttaminen / arkistointi

Asiakirjojen luovuttaminen ja arkistointi tapahtuu erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Ulkopuoliset asiakirjat lähetetään asukkaan kotikuntaan arkistoitavaksi.

Asukkaan omaisuuden luovuttaminen

Asukkaan henkilökohtainen omaisuus luovutetaan omaiselle tai edunvalvojalle. **Kuittaus luovuttamisesta otetaan omaisuusluetteloon. Rahojen luovutus kirjataan Hilkkaan (lompakko).**

Siirtyminen toiseen hoitopaikkaan / pois nukkuminen

Asukkaan siirrosta pysyvästi toiseen hoitopaikkaan vastaa palveluohjaajat yhdessä palvelupäällikön kanssa. **Toiminta kuolemantapauksissa on ohjeistettu erilliseen ohjeeseen. Asukkaan kuollessa pidetään asukkaiden ja henkilökunnan kanssa yhteinen muistotilaisuus.**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Toimitusjohtaja Aila Pärnänen

Olavinkatu 42 A/Puikkari

57100 Savonlinna

0440640670

Mikkelin seudun sosiaali – ja terveystoimen asiakkaat voivat osoittaa muistutuksen tarvittaessa:

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi

Kirjaamo

PL 33, 50101 Mikkelä

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Heli Korhonen

Keskussairaalan tie 6, 12 kerros, 57120 Savonlinna

0444173218

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutuskäytäntö

Sosiaali-/terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus, jos hän on tyytymätön kohteluun tai palveluun. Tarvittaessa sosiaalityöntekijä / palvelupäällikkö avustavat asiakasta muistutuksen teossa.

Ennen muistutuksen tekemistä asia kannattaa yrittää selvittää asiakasta/potilasta hoitaneiden henkilöiden kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelun avulla, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai toimintayksikön muistutuslomakkeella. Muistutus on potilaan tai hänen omaisensa lakisääteinen oikeus, ja sosiaalihuollon toimintayksikön/ terveydenhuollosta vastaavan johtajan on vastattava siihen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, yleensä noin kuukaudessa.

Hoivakymppi Oy:ssä muistutus lähetetään ja osoitetaan toimitusjohtaja Aila Pärnäselle.

Hoivakymppi Oy:ssä muistutuksiin vastataan kuukauden sisällä.

Hoivakymppi Oy:n toimitusjohtaja tai yksikön palvelupäällikkö ilmoittavat tehdystä muistutuksesta

sopimuskumppanille (kaupunki, kunta, sairaanhoitopiiri) välittömästi muistutuksen saatuaan.

Menettelytapaohjeet:

1. Toimitusjohtaja ottaa muistutuksen vastaan
2. Toimitusjohtaja/palvelupäällikkö ilmoittavat muistutuksesta ostopalvelusopimuksen toiselle osapuolelle
3. Toimitusjohtaja käsittelee asian yhdessä palvelupäällikön kanssa ja selvittää asiaa ao. työntekijältä
4. Toimitusjohtaja/palvelupäällikkö laatii vastineen muistutukseen. Vastauksesta on käytävä ilmi, miten muistutus on selvitetty hoitopaikassa/työyksikössä ja mihin toimenpiteisiin se on mahdollisesti johtanut.
5. Palvelupäällikkö käy vastineen läpi yhdessä asiakkaan / omaisen kanssa. Paikalla on myös muistutuksen kohteena ollut työntekijä.
6. Tarvittaessa keskustelutilanteeseen otetaan mukaan myös toiminnasta vastaava työntekijä ostopalvelusopimuksen toisen osapuolen organisaatiosta.
7. Palvelupäällikkö laatii keskustelusta muistion, joka jaetaan kaikille osapuolille.
8. Asiakkaalle / omaiselle annetaan ohjeet jatkotoimien varalle:
 - Oikeus kannella terveydenhuoltoa/sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle (Valvira)

Säädökset ja ohjeet:

www.valvira.fi/ (muistuksen tekeminen)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Hoivakymppi Oy tekee aktiivisesti yhteistyötä asukkaillaan verkostojen kanssa. Uuden asukkaan muuttaessa palvelukotiin käydään kunnan edustajan (sosiaalityöntekijän) tai SAS- hoitajan kanssa neuvottelut asukkaan muuttoon liittyvistä käytänteistä. Kunnan edustajan kanssa arvioidaan yhteistyössä asukkaan toimintakykyä maksuluokan määrittämiseksi. Toimintakykyä arvioidaan kuntoutus-, tuki- ja hoitosuunnitelmien avulla. Noin kolmen kuukauden koejakson loppupuolella arvioidaan asumisen onnistuminen yhteistyössä Hoivakymppi Oy:n henkilökunnan ja kunnan edustajan kanssa.

Palvelusuunnitelma päivitetään yhdessä asukkaan, Hoivakymppi Oy:n henkilökunnan, kunnan edustajan, omaisten sekä tarvittaessa muiden asukkaan hoitoon osallistuvien yhteistyötahojen kanssa.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta

Yksityisen palvelutalon, joka voi muodoltaan olla esimerkiksi säätiö, yhdistys tai osakeyhtiö, ja asukkaan välinen sopimussuhde kuuluu lähtökohtaisesti kuluttajansuojalain piiriin. Raja kuluttajansuojalain piiriin kuuluvan ja sen ulkopuolelle jäävän palveluasumisen välillä ei ole kuitenkaan täysin selvä. Jos asukas on kunnan ja palvelutalon välisen ostopalvelusopimuksen piirissä tai jos asukkaalla on kunnan antama maksusitoumus, voidaan perustellusti katsoa, että asukkaan ja palvelutalon välinen sopimussuhde jää tältä osin kuluttajansuojalain ulkopuolelle. Tällöinkin on mahdollista, että asukas ostaa palvelutalolta muita palveluja, joihin kuluttajansuojalaki tulee sovellettavaksi.

Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Sopimusehto on kohtuuton mm. silloin, jos se aiheuttaa kuluttajan vahingoksi selvän epätasapainon osapuolten sopimuksesta johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välille. Sopimusehtojen on myös oltava selkeitä ja ymmärrettäviä ja kuluttajalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen tekemistä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen

tulee yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä perustua sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Sopimuksessa määritellään palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot, asiakasmaksut sekä ne velvollisuudet ja oikeudet, joita palveluntuottajalla ja asiakkaalla kulloinkin on.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain tarkoituksena on varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu (1§). Lain 5 §:n mukaan palvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan taikka muuhun vastaavaan suunnitelmaan.

Palvelukoti Villa Olavin asukkaat tulevat palveluihin kunnan myöntämällä ostopalvelusopimuksella tai maksusitoumuksella. Asukas maksaa itse vuokran ja ateriapalvelut.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Hoivakymppi Oy:n henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua siitä kuinka asukkaidemme asema ja oikeudet toteutuvat palveluissamme. Toimintaa kehitetään saamamme palautteen kautta sekä säännöllisten asukas/omaistyytyväisyys kyselyiden kautta. Henkilökunta miettii tehdessään arjen hoito/kuntoutustyötä sitä kuinka asukkaiden hyvinvointi kaikilla osa-alueilla toteutuu. Asukas nähdään kokonaisvaltaisena toimijana yhteiskunnassa ja henkilökunnan tavoitteenaan on mahdollistaa hyvä ja toimiva arki asukkaan toimintakyvyn alenemisesta huolimatta.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Kuntoutumista edistävän työotteen perustana on asukkaan voimavaralähtöisyys, jossa keskitytään asukkaan mahdollisuuksiin ja itsensä toteuttamiseen, ei niinkään ongelmiin. Palvelutarpeen kartoittamisessa ja hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman laatimisessa lähdetään siitä, millaisia voimavaroja asiakkaalla ja hänen läheisillään on; mitä asiakas omasta mielestään pystyy tekemään itsenäisesti ja millaisia selviytymisstrategioita hän on läheistensä kanssa elämäntilanteessaan kehittänyt. Kuntouttavan työotteen tavoitteena on parantaa tai ylläpitää asukkaan toimintakykyä.

Kuntouttava työote nähdään Villa Olavissa asenteena tehdä hoivatyötä. Kuntouttavalla työotteella tarkoitetaan olemassa olevan toimintakyvyn edistämistä.

Arkikuntoutus on yksilöllistä ja jokapäiväistä fyysisen ja henkisen esteettömyyden huomiointia ja asukkaan on aktiivisuutta tukevaa. Moniammatillisuutta hyödynnetään asukkaan toimintakyvyn tukemisessa.

Itsenäisen suoriutumisen nähdään toteutuvan omatoimisuutena tekemisenä ja/tai kykynä itse määritellä ja ohjata tahtomiaan asioita. Ihminen voi suoriutua asioista itsenäisesti palveluiden ja tuen avulla silloin, kun hänen tahtonsa ja näkemyksensä ohjaavat toimintaa.

Omatoimisuudella tarkoitetaan suosituksessa henkilön itsensä toteuttamaa tekemistä. Villa Olavissa halutaan varmistua asukkaiden mahdollisuudesta toimia yksilöllisesti asunnon ja asuinyhteisön ulkopuolella haluamallaan tavalla ja valitsemana ajankohtana. Liikkuminen asunnon ulkopuolella voi tapahtua esimerkiksi palveluyksikönhenkilöstön tai henkilökohtaisen avustajan avulla.

Käytännössä kuntouttavan työotteen avulla hoivatyössä vältetään valmiiksi tekemistä (avuttomaksi auttaminen), kannustetaan tekemiseen, motivoidaan, avustetaan ja ohjataan arjessa ja annetaan aikaa omaan suoriutumiseen

Kuntouttavan työotteen hyötyjä on monia. Sen avulla edistetään toimintakykyä, tuetaan asukkaan uskoa omaan itseensä, lisätään elämänhallinnan tunnetta, mieliala pysyy korkealla (mielihyvän ja jaksamisen tunne), tuetaan palvelukodissa asumisen ja jatkuvuuden mahdollisuutta. Kuntouttavan työotteen avulla asukkaille saadaan tuotettua turvallisuuden ja välittämisen tunnetta, uusia elämyksiä / onnistumisen kokemuksia, itsetunnon kohoamista, motivaation nousua, aktivoitumista ja iloa itse tekemiseen, mielen virkistymistä, sosiaalisempaa kanssakäymistä, toimintakyvyn, omatoimisuuden ja elämänlaadun kohenemistä.

Asukkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti (kuntoutumissuunnitelmat). Toimintakyvyn aktiivisella seuraamisella pystytään asukkaalle luomaan tavoitteellinen kuntoutumissuunnitelma.

Asukkaalla on mahdollisuus saada tarvitsemaansa terapiapalveluita (joihin hänellä on maksusitoumus) Villa Olaviin; fysioterapia, toimintaterapia, musiikkiterapia ym.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Hyvä ravitsemustila on perusedellytys ihmisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaamiselle ja hyvällä ravitsemuksella voidaan ennaltaehkäistä monien sairauksien syntymistä. Ruokalistat suunnitellaan Villa Olavissa viikon jaksoissa jolloin ruokalistaista tulee monipuolisia ja ravitsemuksellisesti riittäviä.

Asukkaiden mieltymykset ja toiveet otetaan huomioon kun suunnitellaan ruokalista. Ruuan valmistuksessa huomioidaan myös asukkaiden erityistarpeet kuten allergiat ja ruuan koostumus. Asukkaiden ruokailutottumukset, erityisruokavaliot ja ruokailussa tarvittavat apuvälineet ja tuki kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Asukkaiden ruokailusta tehdään ruokaseuranta tarvittaessa. Niillä asukkailla joiden syöminen on liian vähäistä, ruokailua seurataan jatkuvasti päivittäin kirjaamalla siitä asukastietojärjestelmään. Erikseen on käytössä nesteensaantilista niille asukkaille joiden nesteen juominen on vähäistä.

Hoivakymppi Oy:ssä ruokatalouden toiminta hoidetaan omana toimintana. Ruoka valmistetaan itse. Ruokahuollosta vastaa ruokahuollon vastuhenkilö joka täyttää tehtävään vaaditun kelpoisuuden. Asukkaiden ruoka ajat ovat aamupala klo 6:00- 9:30, lounas klo 11:30, päiväkahvi /välipala klo 14:00, päivällinen klo 16:00 ja iltapala 19- 19:30. Asukkaiden ruokailuväli (ilta-aamu) ei saa ylittää 11 tuntia, joten osa asukkaista on saanut aamupalan jo klo 6:00 aamulla ja osa iltapalaa klo 20:00 jälkeen. Yöllä asukkaalle annetaan pientä välipalaa sekä juomista, mikäli siihen on tarvetta.

Jokaisen asukkaan syntymäpäivät ja muut juhlat on huomioitu ruokahuollossa. Ruokahuollon ja keittiön omassa omavalvontasuunnitelmassa on huomioitu tarkemmin ruokahuoltoon ja keittiöön liittyvät asiat.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Päivi Kiiveri (0445319607)

paivi.kiiveri(at)hoivakymppi.fi

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Päivätoiminta/viriketoiminta on tavoitteellista toimintaa, jolla vahvistetaan ja ylläpidetään asukkaan selviytymistä omassa kodissaan tai asumispalveluyksikössä. Päivätoiminta on monimuotoista arkipäivän askareisiin ja harrastuksiin liittyvää toimintaa. Se sisältää muun muassa ruoanlaittoa, liikuntaa, retkeilyä, käsitöitä, luovaa toimintaa ja sosiaalisten taitojen harjaannuttamista.

Viriketoiminta tukee mielenterveyskuntoutujan sosiaalista kuntoutumista, elämänhallintaa ja itsenäisyyttä arjen toiminnoissa. Ryhmissä toimiessa vertaistuen merkitys korostuu. Päivätoimintaa toteuttaa moniammatillinen työryhmä. Viriketoiminnasta tehdään vuosisuunnitelma jonka toteutumisesta palvelukodin henkilökuntaa vastaa.

Palvelukodin asukkaille laaditaan kullekin sopiva päivästruktuuri rytmittämään turvallista elämää.

<p>THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille: http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</p>
<p>Kuvaus hygieniäkäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen Käsihygieniaoheistus Noro –virus ohjeistus Clostridium difficile –infektion hoito</p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä Jatkuva laadun parantaminen ISO 9001/2008 mukaisesti, sisäiset auditoinnit ja ulkoiset auditoinnit</p>

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<p>Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.) Kunnalla on kokonaisvastuu asukkaidensa terveydenhuollosta. Villa Olavin asukkaat voivat käydä omalla terveysasemallaan, joka on Savonlinnan pääterveysasema, ensiapu ja laboratorio palvelut saa Savonlinnan keskussairaala. Asukas voi käyttää myös yksityisiä lääkäri- ja hammaslääkäripalveluja itse maksavana asiakkaana.</p> <p>Asiakkaalle on järjestettävä tarvittavat palvelut ja hoito, kuten lääkärin tutkimukset ja muu hoito sekä akuuteissa että pitkäaikaissairauksien seurannassa. Näihin on järjestettävä tarvittavat kuljetukset. Lääkäri, hammaslääkäri, hammashoito, laboratorio ja kuntoutukseen liittyviin kuljetuksiin ei voi käyttää kuljetuspalvelupäätöksessä tarkoitettuja taksimatkoja. Näissä tapauksissa asukas maksaa taksikyydin itse ja korvaus näistä kyydeistä haetaan erikseen kuitteja ja käyntitodistusta vastaan Kelasta erillisellä matkakorvauslomakkeella (Todistus matkakorvausta varten, SV67, Kela). Asukkaan itse maksettavaksi osuudeksi Kela korvattavasta kyydistä jää 14,25 €/ suunta.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa Villa Olavissa käy noin kerran kuukaudessa tai sopimuksen mukaan lääkäri. Akuuteissa tilanteissa lääkärinpalveluita saa myös puhelimitse ja lääkäri voi antaa myös reseptin puhelimitse. Lääkäri tekee Villa Olavissa lääkärikierron yhdessä vastuuhjaajan/sairaanhoitajan ja tarvittaessa asukkaan omaohjaajan kanssa. Lääkäri määrää uusia lääkkeitä tarpeen mukaan, kirjoittaa tarvittavat todistukset ja tekee läheteitä mahdollisiin jatkotutkimuksiin. Lääkäri asiat kirjataan lääkärivihkoon ennen lääkärin käyntiä. Vihkoon merkitään mahdolliset oireet, muutokset voinnissa ja käyttäytymisessä. Lääkärikierron jälkeen asiat kirjataan Hilkka-asiakastietojärjestelmään ja lääkäri kirjaa asiat Effica-tietojärjestelmään.</p>

<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi Kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys joko omaan kotisairaanhoidon lääkäriin tai virka-ajan ulkopuolella Savonlinnan yhteispäivystykseen.</p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.) Tarvittaessa lääkäri kirjoittaa lähetteen erikoissairaanhoidon ja terapiaihin</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030 Palvelukodilla on käytössä lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastuuhjaaja (sairaanhoitaja) yhdessä palvelupäällikön kanssa</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot Riitta Hirsikangas (044 5319625)</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot Heli Korhonen Keskussairaalan tie 6, 12 kerros, 57120 Savonlinna 0444173218</p>
<p>Terveystieteiden ja sairaanhoidon kehittämissuunnitelma</p>

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta Hoivakymppi Oy on laatinut kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä. Tiedot löytyvät laatujärjestelmä profiilesta nimellä potilas-/asukasrekisterin rekisteriseloste.</p>
<p>Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot Pirjo Kettunen Olavinkatu 42A/Puikkari 57100 Savonlinna</p>

<p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi</p> <p>Tietosuojaoseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)</p> <p>Henkilökunta on tutustunut tietosuojaohjeistukseen ja ovat allekirjoittaneet tieturvasitoumuksen. Tietosuojaohjeistukset löytyvät laatujärjestelmä Profilesta ja ovat siis aina henkilökunnan luettavissa. Palvelukoti Villa Olavissa kerätään tietoturvapoinkeamia (tilastoidaan kuukausittain Profile laatujärjestelmän mittaristoon). Jos tietosuojapoinkeamia esiintyy, mietitään niihin korjaavia toimenpiteitä ja käsitellään ne yksikkökokouksissa yhdessä tiimin kanssa.</p>
<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaaluttetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaoseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p> <p>Asiakirjojenarkistointi ohje. Asiakirjojen luovuttaminen ja arkistointi tapahtuu erill. ohjeistuksen mukaisesti. Ulkopaikkakuntalaisten asiakirjat lähetetään asukkaan kotikuntaan arkistoitavaksi.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p>Järjestetään yhteisiä palaverieita asukkaiden asioissa ja tarvittaessa yhteydenotto puhelimitse tai kirjeitse.</p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p> <p>Tietosuojavaaluttettu kouluttaa ja ohjeistaa henkilökuntaa tietosuoja asioihin.</p>

13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua</p> <p>Alihankkijoiden kanssa erilliset sopimukset, joiden toteutumista seurataan. Laatuoinkeamien kohdalla reklamoidaan asianomaista alihankkijaa. Pyritään keskustelemaan ja avoimeen toimintaan.</p>
<p>Luettelo alihankkijoita</p> <p>Kiinteistöpalvelu Savotek Oy</p> <p>Marski Data Oy</p> <p>FysioKulma Oy</p> <p>Lassila&Tikanoja Oy</p>

Kehittämissuunnitelma

Pyritään järjestämään säännöllisesti yhteisiä palavereita alihankkijoiden kanssa, jossa palveluiden onnistumista arvioidaan yhdessä.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvonnan toteutumista seurataan käytössä olevan laatujärjestelmän avulla. Toteutumista seurataan kuukausi- ja vuositasolla käytössä olevien mittarien avulla.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa, maaliskuussa samanaikaisesti laatujärjestelmän kanssa. Omavalvontasuunnitelman päivitykseen osallistuu palvelupäällikön kanssa ruokahuollosta vastaava, vastuuhjaaja, apuvälinevastaava ja tietosuojavastaava.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys
Savonlinna 4.2.2014

Allekirjoitus
(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys

Sanna Aleksejev