

Seniorihotelli Ainola

OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

DEMENTIAKOTI VILLA TAPIOLAN OY:N / SENIORIHOTELLI AINOLAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELLUTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	4
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT, JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	5
3 RISKINHALLINTA (4.1.3)	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	9
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	9
4.2.1 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma	12
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	13
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	16
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	18
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	21
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	21
4.3.2 Ravitsemus	22
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	24
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	25
4.3.5 Lääkehoito	26
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	26
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	28
4.4.1 Henkilöstö	29
4.4.2 Toimitilat	32
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	34
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	35

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	36
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	38
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	38
11 LÄHTEET	39

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Dementiakoti Villa Tapiola Oy	Kunnan nimi: Espoo
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2163093-3	Kuntayhtymän nimi: [REDACTED]
	Sote -alueen nimi: [REDACTED]
Toimintayksikön nimi Dementiakoti Villa Tapiola Oy / Seniorihotelli Ainola	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Espoon kaupunki/ Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue/ Ikäntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, PL 13, 02151 Espoo, Kirjaamo PL21, 02771 Espoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Tehostettua asumispalvelua pitkäaikaishoitoa ja lyhytaikaishoitoa tarvitseville asiakkaille, 14 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Suotorpantie 14	
Postinumero 02140	Postitoimipaikka Espoo
Toimintayksikön vastaava esimies Tuula Laulaja	Puhelin 050 303 7660
Sähköposti tuula.laulaja@villatapiola.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.5.2005, muutoslupa 28.9.2006, muutoslupa 23.10.2019	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Lupa yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen, Lupa yksityisten sosiaalipalvelujen laajentamiseen, Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamista koskevan luvan muuttaminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta [REDACTED]	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta [REDACTED]
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Siivouspalvelu, Inhouse Partners Oy Talonmiespalvelut, Tecet Oy Pesulapalvelut; Clean Kalle Oy	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Dementiakoti Villa Tapiola Oy kehittää ja tuottaa ympärivuorokautista pitkäaikaista ja lyhytaikaista palveluasumista sekä osavuorokautista hoivaa muistisairaille henkilöille Espoon kaupungissa. Toiminta-ajatuksena on tarjota muistisairaille henkilöille turvallinen ympäristö, jossa tavoitteenamme on ylläpitää hyvinvointia ja turvata hyvä arki.

Asukkaiden avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa. He tarvitsevat jatkuvasti yhtämittaista ja ympärivuorokautista hoivaa, huolenpitoa sekä valvontaa. Kodissamme on reilu, kiireetön ja kodinomainen tunnelma.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Seniorihotelli Ainola tarjoaa laadukasta palvelua hyvällä maineella. Meidän arvomme ovat ihmisen kunnioittaminen ja arvostaminen, itsemääräämisoikeus ja vapaus sekä yhteisöllisyys.

Ihmisen kunnioittaminen ja arvostaminen näkyy siinä, että annamme arvon ympärillä oleville ihmisille. Käyttäydymme toisiimme kohtaan hyvin ja noudatamme hyviä tapoja. Kohtaamme ihmiset yksilöinä ja pyrimme tekemään kaikkemme, että läheisillämme olisi hyvä olla. Elämänkaari- kyselyn ja tulohaastattelun avulla tunnistamme asukkaan voimavarat ja miten voimme edistää hänen toimintakykyään ja omannäköistä elämää.

Vapaus ja Itsemääräämisoikeus näkyy siinä, että kuuntelemme asukkaitamme ja otamme huomioon heidän toiveensa. Itsemääräämisoikeus ja vapaus toteutuvat kaikessa kodin toiminnoissa. Vapauden avulla tuemme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakaslähtöisyyttä. He saavat esimerkiksi nukkua aamuisin niin kauan kuin haluavat ja voivat itse valita vaatteet päälleen. Myös saunaan/kylpyyn saa mennä, kun haluaa.

Yhteisöllisyys näkyy siinä, että meillä on salliva ilmapiiri, keskinäinen luottamus toisiimme ja yhteenkuuluvuuden tunne. Vietämme suuren osan päivästä yhdessä eikä ketään jätetä yksin. Koemme olevamme suurta perhettä ja arvostamme ajatusta asukkaan ja henkilökunnan samanarvoisuudesta ja läheisestä suhteesta. Perheeseemme kuuluvat olennaisena osana myös omaiset ja läheiset. Omaiset voivat osallistua haluamallaan tavalla asukkaan elämään ja arkipäivään. Vieraat ovat meille tervetulleita niin kotimaasta kuin ulkomaista.

Kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja kulttuuriamme. Olemme avoimia uusille asioille ja otamme innokkaasti käyttöön uusia toimintatapoja, laitteita ja välineitä. Pohdimme palvelumme vaikuttavuutta asukkaan elämään ja koemme yhteiskunnallista vastuuta palveluistamme. Toimintamme on avointa ja läpinäkyvää.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaevalvontamme perustuu riskienhallintaan, jossa arvioimme monipuolisesti palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia. Riskienhallinta ulottuu kaikkiin kodin toimintoihin. Riskienhallintasuunnitelma on tehty yhdessä henkilöstön kanssa. Kaikki työntekijät osallistuvat omaevalvontasuunnitelman laadintaan ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kokonaisvastuu riskienhallinnasta on hoivakodin johtajalla ja lähijohtajalla.

Riskienhallinnan edellytyksenä on työyhteisömme avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asukkaat sekä heidän omaisensa ja läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa parannamme laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo ennalta kriittiset työvaiheet. Riskienhallinta tarkoittaa meillä jatkuvaa työhön sisältyvää havainnointia ja sitoutumista. Jokainen työntekijä tekee havaintoja jatkuvasti omassa työssään, olemme myös nimenneet vastuuhenkilöt eri toimintoihin.

Arvioimme toiminnan riskejä myös turvallisuus selvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omaevalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa, hygieniasuunnitelmassa sekä työturvallisuussuunnitelmassa. Nämä selvitykset ja suunnitelmat tarkistamme tarvittaessa tai vähintään vuosittain.

Lisäksi työturvallisuustoimikunta arvioi riskejä vuosittain.

Varautumisesta sähkönjakeluhäiriöihin on omat ohjeensa Sharepoint – Villa Tapiola – Varautuminen mahdollisiin sähkönjakeluhäiriöihin

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamien vaaratilanteiden tunnistamisessa ja ilmoituksen tekemisessä toimimme Valviran ohjeistuksen mukaisesti.

Riskien tunnistaminen

Riskien hallinta kuuluu jokaisen työntekijämme työn sisältöön. Toimintatavat, työympäristö, koneet ja laitteet, tukitoiminnot, henkilöstö ja asukkaat luovat kokonaisuuden, jonka kaikissa osa-alueissa havainnoimme, ennakoimme ja poistamme tai minimoimme kaikki riskitekijät laadukkaana ja turvallisen palvelun tuottamiseksi asukkaillemme.

Sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§ velvoittavat, että sosiaalihuollon henkilökunnan on ”ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa”. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asukkaan kaltoinkohtelua.

Riskien käsitleminen

Riskitilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi, raportointi ja seuranta. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on Villa Tapiolan / Seniorihotelli Ainolan johdolla ja tiedon saattaminen johdon käyttöön on työntekijöiden vastuulla. Keskustelu haittatapahtumista työntekijöiden, asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaisensa kanssa on olennainen osa niiden käsittelyä. Vakavan ja mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttaneen haitan tapahtuessa opastamme asukasta tai omaista korvausten hakemisessa.

Kirjaamme kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet asiakasohjausjärjestelmä Hilikkaan seuraavasti:

yksikkö # lisää huomio # tyyppinä: Muu poikkeama.

Poikkeamat lääkkeistä kirjaamme erikseen Hilikkaohjelmaan kohtaan: Lääkepoikkeama.

Ilmoitukset käsitellään ja niistä keskustellaan esihenkilön johdolla henkilökuntakokouksissa. Pohdimme, miten tapahtunut olisi voitu estää, kuinka jatkossa toimitaan ja päätämme myös kenelle ja mille taholle tilanteesta raportoidaan. Päätökset kirjataan henkilökuntakokouspöytäkirjaan.

Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti johdon toimesta. Tarvittaessa asiasta keskustellaan myös asukkaan ja hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Haittatapahtumat käsitellään vielä yhteenvetona Dementiakoti Villa Tapiolan toimintakertomuksen yhteydessä.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, kuten tilanteiden syiden selvittäminen, joilla menettelytapoja muutetaan turvallisemmaksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään ilmoitus Valviralle ohjeistuksen mukaan. Lievemmat haittatilanteet käsitellään kuten yllä.

Vakavaan tai korvattavia seurauksia aiheuttaneeseen haittatapahtumaan reagoidaan välittömästi.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle henkilökuntakokouspöytäkirjojen välityksellä ja tarvittaessa toimitusjohtaja tai hotellinjohtaja tiedottaa niistä muille yhteistyötahoille. Välitön tiedottaminen vakituiselle hoitohenkilökunnalle hoidetaan käytössä olevan tietoturvallisen Teamsin avulla.

Tarvittaessa muutoksista tiedotetaan myös asukkaiden omaisille.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toimitusjohtaja, palveluesimies ja henkilökunta yhdessä.

Toimitusjohtaja Tuula Laulaja, p. 050 303 7660, tuula.laulaja@villatapiola.fi

Hotellinjohtaja Asta Martin p. 040 1380 111, asta.martin@ainolahotelli.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omaavonntasuunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Suunnitelma on nähtävissä Seniorihotelli Ainolan sisääntulon pikkupöydällä sekä www.ainolahotelli.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti, Sosiaalihuoltolaki 48§.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toimitusjohtajalle tai lähijohtajalle, jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut esihenkilö ilmoittaa asiasta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen tehneen työntekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa, jos se on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.

Käytännön esimerkkejä välitöntä ilmoittamista vaativista tilanteista ovat mm:

- hoito-ohjeiden noudattamatta jättäminen
- pesujen ja hygienian laiminlyönti
- ulkoilun laiminlyönti
- fyysinen tai henkinen väkivalta
- epäasiallinen tai lapsenomainen kielenkäyttö
- liiallisen voiman käyttö hoitotyössä
- lääkkeiden, rahan tai tavaroiden anastaminen
- asukkaan avunpyyntöön vastaamatta jättäminen
- asukkaan toiveita tai tahtoa ei huomioida ym.

Ainolassa on nollatoleranssi kaltoinkohtelulle. Arvomme, kulttuurimme ja toimintaperiaattemme eivät hyväksy fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista kaltoinkohtelua missään muodossa. Henkilökuntakokouksissa otetaan asiaa esille vuosittain ja keskustellaan, mitä ammatillisuus työssä tarkoittaa? Jos kaltoinkohtelua tulee esille, se käsitellään työyhteisössä ja esihenkilö keskustelee lisäksi tapauksessa mukana olleen/olleiden työntekijöiden kanssa ja tekee sen jälkeen tarvittavat ratkaisut.

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan tarpeet huomioiva sosiaalipalvelu toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaisesti viranomaisten toimesta.

Arvioimme hoidon ja palvelun tarvetta yksilöllisesti asiakkaan lähtökohdista käsin. Mukana arvioinnissa ovat asiakkaan lisäksi mahdollisesti myös asiakkaan omaiset, läheiset tai laillinen edustaja. Arvioinnin lähtökohdista on asiakkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Pyrimme toteuttamaan sen, mitä asiakas ympärivuorokautiselta palveluasumiselta odottaa.

Pitkäaikaishoidossa palvelun tarve arvioidaan Elämänkaarikyselyllä, Resident Assesment Instrument (RAI)-arviointimoduulilla, Geriatric Depression Scalea (GDS)- myöhäisiän depressioseulalla, Mini Mental State Examinationia (MMSE) muistin ja tiedonkäsittelytason testillä ja Mini Nutritional Assesmentia (MNA)-ravitsemustilan arviointitestillä.

RAI-arviointijärjestelmää käytämme hoidon ja huolenpidon laadun kehittämiseen. Lähetämme THL:lle kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnit jokaisesta asukkaasta ja vastaavasti kaksi kertaa vuodessa saamme koosteen toteutuneista arvioinneista. Koosteen kautta saamme tietoa, olemmeko päässeet vuosittaisiin RAI-tavoitteisiin, jotka Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on meille asettanut. Jos tavoitteita ei ole saavutettu mietimme yhdessä, miksi näin on. Tarvittaessa korjaamme toimintaamme. Käytämme RAI:n kustannuspainoindexiä myös jakaessamme asukkaitamme hoivaryhmiin. Tämän johdosta jokainen työntekijä työvuorossaan saa hoitoisuudeltaan ja kooltaan tasapainoisen asukasryhmän.



Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan / läheisillään on mahdollisuus käydä tutustumassa Seniorihotelli Ainolan tiloihin, toimintaan ja palveluihin etukäteen. Tämän tutustumiskäynnin yhteydessä on mahdollista tehdä alustavaa suunnitelmaa, millaista palvelua asiakas tarvitsee.

Kun asiakas saapuu lyhytaikaisjaksolle, asiakas ja/tai hänen omaisensa tai läheisensä osallistuvat alkukartoituskyselyyn, jolla kartoitetaan myös mahdollisia erityistarpeita ja toiveita palvelusta. Uudelleen lyhytaikaisjaksolle tulevan asiakkaan kanssa käymme yhdessä läpi nykytilanteen ja mahdolliset edellisen hoitajakson jälkeen tapahtuneet hoidon tarpeen muutokset asiakkaan, omaisten ja läheisten tai edunvalvojan kanssa.

Pitkäaikaishoidossa asiakas ja/tai hänen omaisensa tai läheisensä täyttävät elämäntarviketutkimuksen, jolla kartoitetaan myös mahdollisia erityistarpeita ja toiveita palvelusta. Selvitämme myös, onko asiakkaalla hoitotahto ja noudatamme sitä suunnitelman laatimisessa ja toteuttamisessa. Valmiin hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelman käymme yhdessä läpi asiakkaan, omaisten ja läheisten tai edunvalvojan kanssa.

Näin varmistamme, että kaikki toiveet, näkemykset ja muutokset asiakkaan palveluntarpeessa, voinnissa tai toimintakyvyssä tai esim. lääkityksessä on otettu huomioon.



4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten laadimme hoito- ja palvelusuunnitelman ja miten seuraamme sen toteutumista?

Pitkäaikaishoidossa käytössämme on Raisoftin ohjelmamoduuli Hoitotyön suunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden kuluessa asiakkaan muutosta kotiimme, ja siitä vastaa asiakkaan omahoitaja. Suunnitelman pohjana on RAI-arviointi, Toimiva-testistö (iäkkäiden fyysisen toimintakyvyn mittausmenetelmä) ja muut mittarit. Elämänkaarilomakkeesta saadut tiedot näkyvät yksilöllisesti jokaisen asiakkaan suunnitelmassa.

Henkilökuntakokouksessa mietimme vielä yhdessä asukkaamme tilannetta ja asioita, jotka tuottavat hänelle mielihyvää.

Asukkaan tulotarkastuksessa lääkäri määrittelee hänen terveydenhoitonsa kannalta seurattavat asiat. Fysioterapeuttimme suunnittelee asiakkaan kanssa yhdessä kuntoutussuunnitelman. Asukkaan omahoitaja suorittaa sovitusti terveyteen liittyvät mittaukset, kuten verenpaine ja paino. Hoito- ja palvelusuunnitelma lukitaan vasta sen jälkeen, kun asiakas, omaiset ja läheiset tai edunvalvoja ovat mahdollisesti tuoneet siihen vielä lisätietoa ja hyväksyneet suunnitelman.

Suunnitelma tarkistetaan kolmen kuukauden / puolen vuoden välein ja aina voinnin oleellisesti muuttuessa

Lyhytaikaishoidossa noudatamme asiakkailta mahdollisesti jo olemassa olevaa hoito-, palvelu- / kuntoutussuunnitelmaa. Jos sitä ei ole, suunnitelma laaditaan tarvittaessa asiakkaan tullessa lyhytaikaisjaksolle, kun asiakas, omaiset ja läheiset tai edunvalvoja ovat esittäneet toiveensa mitä he lyhytaikaisjaksolta odottavat. Suunnitelma tarkistetaan aina uuden jakson alkaessa tai jakson aikana voinnin oleellisesti muuttuessa.

Suunnitelman ja tavoitteiden toteutumista seuraamme asiakastietojärjestelmällämme. Kirjaaminen on asiakkaan käyttäytymistä ja toimintakykyä kuvailevaa tietoa sekä perustuu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Pitkäaikaisasiakkaiden kohdalla Ainolassa toimii vahva omahoitajamalli, jossa omahoitaja on oman asukkaan hoidon ja hoivan puolestapuhuja. Hänen tehtävänä on varmistaa, että koko henkilökunta tuntee kyseisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti.

Viikottaisessa henkilökuntakokouksessa tarkastelemme omahoitajan aloitteesta asiakkaan hoitosuunnitelmaa ja teemme suunnitelmaan tarvittaessa muutoksia. Hoito- ja palvelusuunnitelma säilytetään asukkaan huoneessa olevan henkilökohtaisen kaapin ovesa.

Lyhytaikaishoidossa olevien asiakkaiden kohdalla asiakkaan vastaanottanut hoitaja tekee kirjaukset asiakashallintajärjestelmään kohtaan

"Huomiot" – "Lisää huomio" – Jatkohoito – Jatkohoidon suunnitelman laatiminen.

Osavuorokautisten asiakkaiden tiedot löytyvät Sharepointista / Villa Tapiolan pilvipalveluista kohdasta "Ainolan asiakkaat".

Jokaisella sekä pitkäaikais- että lyhytaikaishoidettavan asiakkaan hoitoon osallistuvalla hoitajalla on tunnukset asiakashallintajärjestelmään, josta hän seuraa toisten hoitajien eri vuoroissa tehtyjä kirjauksia asiakkaan voinnista, tavoitteista ja niiden toteutumisesta. Erityisesti kiinnitetään huomiota asiakashallintajärjestelmän "erityistä huomioitavaa" -kohtaan.

Jokaiselle päivälle on lisäksi asiakashallintajärjestelmässä tapahtuma- / tehtävälista, jossa on vielä erikseen kyseisen päivän erityistä huomiota vaativat asiat. Yöhoitaja tarkastaa ja tulostaa listan.



4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Pyrimme edesauttamaan asukkaittemme itsemääräämisoikeutta ja osallistumista Ainolan yhteisöllisyyteen kaikin tavoin. Pidämme kodissamme kuukausittain asiakkaiden, omaisten ja läheisten sekä henkilökunnan kesken yhteisökokouksen, josta laadimme Muistion.

Asukkaan omassa huoneessa on helppoa säilyttää yksityisyys. Jokaisessa asukashuoneessa on oma wc/kylpyhuone, mikä takaa intymiteettisuoja. Lisäksi monet hotellin tavoista toimia vahvistavat henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta. Asukkaat saavat esimerkiksi nukkua niin kauan kuin nukuttaa ja he voivat itse päättää syömisistään ja saunomisistaan. Ruokailu on meillä joustavaa: jos asukas esimerkiksi haluaa jättää ruokailun väliin, hän voi osallistua seuraavalle aterialle.

Asukas voi päättää itse myös pukeutumisestaan ja ulkoilustaan sekä osallistumisestaan virike- tai toimintahetkiin.

Pitkäaikaishoidossa omahoitaja on asiakkaan hoidon ja huolenpidon asiantuntija. Vahva omahoitajuus mahdollistaa asiakkaan elämän tuntemisen ja omannäköisen elämän jatkumisen Ainolassa.

Lyhytaikaishoidossa pyrimme toteuttamaan kaikki asiakkaan lyhytaikaisjaksoa koskevat toiveet mahdollisuuksien mukaan.

Asukkaan halutessa teemme yhdessä hänen ja hänen omaistensa kanssa digikertomuksen asukkaan elämänsä historiasta. Digikertomus tuo oivallisesti esiin asukkaan elämän tärkeät tapahtumat, harrastukset ja mielipuuhat. Sen avulla asukas voi muistella elettyä elämäänsä ja hoitajat saavat erinomaisia ja miellyttäviä jutunaiheita asukkaan kanssa. Digikertomus valottaa asukkaan elämää aivan eri tavalla kuin kirjoitettu teksti ja sen kautta asukas tulee esille kokonaisvaltaisena toimijana myös hoitokodissa.

Normaalioloissa vierailuajat ovat meillä vapaat.



Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Toimintamme lähtökohtana on asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen sekä vapaaehtoisuuteen perustuva hoito ja huolenpito. Nostammekin vapauden ja itsemääräämisoikeuden yhdeksi seniorihotellimme arvoista.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voimme pitää hyväksyttävänä vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää omasta hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia; jos hän esimerkiksi uhkaa vaarantaa vakavasti oman tai muiden terveyttä tai turvallisuutta.

Jos joudumme turvautumaan rajoitaviin toimenpiteisiin, toteutamme ne turvallisesti lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti henkilön itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tällöin keskustelemme asiasta aina asiakkaan, omaisten, läheisten tai edunvalvojan kanssa ja pyrimme pääsemään kaikkia osapuolia hyväksyttävään ratkaisuun.

Lopullisen päätöksen rajoittavista toimenpiteistä tekee kuitenkin aina asiakasta hoitava lääkäri.

Rajoitteet ovat aina määräaikaisia ja mahdollisimman lyhytkestoisia. Rajoitteiden vaikutuksia seurataan havainnoimalla ja kirjaamalla asiat asukashallintajärjestelmään

Huomiot – Lisää huomio – Turvallisuus – Ulkoisen turvallisuuden lisääminen – Potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä sekä sen perusteesta ja kestosta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kuinka varmistamme asiakkaiden asiallisen kohtelun ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Pyrimme ennaltaehkäisemään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä, koulutuksella sekä luomalla hyvän ilmapiirin ja keskustelemalla asioista avoimesti.

Villa Tapiolan henkilöstö on laatinut yleisiä turvallisuusohjeita asiakkaan arvostavaan kohteluun. Ohjeet löytyvät:

Sharepoint – Dementiakoti Villa Tapiola - Hoitajan turvallisuusopas

Asiakailta ja heidän omaisiltaan kysytään palautetta heidän saamastaan kohtelusta. Myös vaikeasti muistisairaiden asiakkaiden vointia ja reagointia tarkkaillaan, että heillä olisi mahdollisimman hyvä olla.

Kenenkään ei pidä joutua kaltoinkohdeksi ja jokaisella on velvollisuus tiedottaa havaitsemansa kaltoinkohtelu välittömästi esihenkilölle. Havaittuun kaltoinkohteluun puutummme välittömästi ja selvitämme tilanteen avoimesti ja asiallisesti.

Ensimmäiseksi esihenkilö keskustelelee asianomaisten kanssa ensin erikseen ja sitten yhdessä ja pyrkii löytämään syyt tapahtumaan. Tarvittaessa pyydämme ammattiauttajan mukaan neuvotteluun, jossa päätetään mahdolliset jatkotoimenpiteet.

Miten asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa?

Asiakkaan kanssa käsittelemme tapahtunutta vielä jälkikäteen ja varmistamme, että hänellä on kaikki hyvin. Jos toteamme asukkaamme kaipaavan tai hän itse haluaa vielä jälkitoimenpiteitä, noudatamme hänen toiveitaan. Asiakkaan suostumuksella kerromme myös omaiselle tai läheiselle avoimesti tapahtumasta.

Asiakkailla on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai Länsi-Uudenmaan johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen ja palautteiden kerääminen

Asukkaamme ja heidän läheisensä voivat osallistua toimintamme laadun ja omavalvonnan kehittämiseen monella eri tavalla. Saammekin heiltä suullista palautetta päivittäin.

Hyviä palautekanavia ovat myös kuukausittaiset yhteisökokoukset, joihin osallistuvat asukkaiden lisäksi heidän omaisensa ja läheisensä sekä kotimme henkilökunta. Saamme palautetta myös sähköpostin, www-sivujen ja facebookin kautta. Lisäksi Seniorihotelli Ainolan ulko-oven vieressä eteisessä on Happy or not – laite jatkuvan palautteen saamiseksi. Se on yhteinen Villa Tapiolan kanssa, joten laite on n. puoli vuotta Ainolassa ja n. puoli vuotta Villa Tapiolassa. Seniorihotelli Ainolan asiakaspalautteen keräämistä kehitetään jatkuvasti mm. opinnäytetyön avulla.

Kirjaamme kaikki toimenpiteitä vaativat, hyvät kehittämissuositukset sekä muut palautteet asiakashallintajärjestelmäämme.

Teemme kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn asukkaille ja heidän omaisilleen. Kyselyn tuloksia hyödynnämme ympärivuorokautisen palveluasumisen laadun ja palvelun kehittämisessä.

Lyhytaikaishoidossa pyydämme asiakkaan/läheisten täyttämään palautelomakkeen hoivajakson päätyttyä joko kirjallisesti tai suusanallisesti.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Käsitlemme palautteet kuukausittain henkilökuntakokouksen yhteydessä. Reagoimme kaikkeen saamaamme palautteeseen ja niiden pohjalta kehitämme toimintaamme joustavasti ja muutamme toimintatapojamme tarvittaessa nopeasti. Kiireellistä toimintaa vaativista asioista ilmoitamme välittömästi esihenkilölle toimenpiteiden päättämiseksi.

Jos palautteen jättänyt on maininnut nimensä, kiitämme palautteesta ja vastaamme siihen.

Happy or not



5.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Jos asukas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, voi hän tehdä muistutuksen Villa Tapiolan vastuuhenkilölle tai Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Hän voi tehdä myös kantelun valvovalle viranomaiselle.

23 § Muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutus tehdään kirjallisesti ja vapaamuotoisesti. Muistutuksen tulee sisältää asiakkaan henkilötiedot, muistutuksen tekijä, muistutuksen kohde, päivämäärä sekä allekirjoitus. Muistutuksen voi jättää myös henkilökunnan edustajan toimitettavaksi edelleen. Muistutus käsitellään 2 viikon kuluessa.

Annamme muistutuksen jättäneelle kirjallisen perustelun, jossa kerromme mihin toimenpiteisiin olemme ryhtyneet tai miten olemme jo ratkaisseet muistutuksesta esiin tulleen asian. Mikäli muistutuksen tekijä on tyytymätön ratkaisuumme, voi hän siirtää asian aluehallintoviraston käsiteltäväksi.

Muistutusmenettely ja sen tekemisen liittyvät ohjeet ovat koko henkilöstön tiedossa. Menettelyohjeet muistutuksen tekemiseksi löytyvät myös kodin sisääntulon ilmoitustaululla.

Muistutuksen vastaanottajat:

Tuula Laulaja (vastuuhenkilö)

Puhelin: 050 3037660

Postiosoite: Suotorpantie 14, 02140 Espoo

Sähköposti: tuula.laulaja@villatapiola.fi

tai

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (järjestämisvastuussa oleva viranomainen)

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

tai sähköpostilla: kirjaamo@luvn.fi

Ohjeet: <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/muistutukset>

Jos olet tyytymätön tekemäsi muistutuksen vastaukseen, voit tehdä kantelun aluehallintovirastolle. Jos epäillään hoitovirheen aiheuttamaa asukkaan menehtymistä tai vaikeaa pysyvää vammautumista, kantelu tehdään Valviralle.

23 a § Kantelu

Jos asiassa ei ole tehty muistutusta ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaista käsitellä muistutuksena viranomaisen voi siirtää asian toimintayksikön käsiteltäväksi.

Kantelulla tarkoitetaan ylemmälle viranomaiselle tai nimenomaisen säännöksen perusteella kanteluja tutkivalle viranomaiselle tehtyä ilmoitusta tai ilmiantoja virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Viranomaisen voi kanteluun perehdyttyään antaa hallinnollista ohjausta sille taholle, jonka toiminnasta kantelussa on kyse. Kantelun voi tehdä silloin, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella.

Muistutukset- kantelut ja valvontapäätökset käsitellään välittömästi viikottaisissa henkilöstökokouksissa ja/tai toimitusjohtaja tekee tarvittavan korjaavan toimenpiteen välittömästi. Korjaavat toimenpiteet tiedotetaan henkilöstölle sähköisen toiminnanohjausjärjestelmän kautta sekä käsitellään viikottaisissa henkilöstökokouksissa. Myös asiakkaita ja omaisia tiedotetaan asian niin vaatiessa.

Sosiaali- ja potilasasiamies

Jos asukas on tyytymätön saamaansa kohteluun, palveluun tai annettuun hoitoon, voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Hän

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä

Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia tai ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan.

Sosiaali- ja potilasasiamies ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut ovat potilaalle maksuttomia.

Puhelin

Sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Aukioloajat

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Valtakunnallinen Kuluttajaneuvonta

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

Kuluttajaneuvonta opastaa ja antaa keinot selvittää pienet tai suuret ongelmat, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun suhteen. Kuluttajaoikeusneuvoja voi ottaa asian tarkempaan

selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovittelua asiaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.

Kuluttajaneuvonnan valtakunnallisen palvelun järjestävät maistraatit. Kilpailu- ja kuluttajavirasto ohjaa ja johtaa palvelun tuottamista.

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimessa ja verkossa

Ennen kuin otat yhteyttä neuvontaan tee valitus yritykselle, josta olet tuotteen tai palvelun ostanut. Reklamaatio-apuri auttaa valituksen tekemisessä, www.reklamaatio-apuri.fi

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivottua tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Käytä sähköistä yhteydenottoa tai soita.

Konsumentrådgivning på svenska 0295536902

Puh. 029 553 6901 www.kuluttajaneuvonta.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hoito- ja hoivatyötä tehdään hyvinvointia ja kuntoutumista tukevalla työotteella eli asiakasta tuetaan ja ohjataan tekemään itse kaiken minkä pystyy. Kaikessa lähtökohtana on asiakkaan hyvinvoinnin tukeminen.

Panostamme seniorihotellissamme sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon

Jokaisen asiakkaan toiveita kuunnellaan ja yritämme järjestää ohjelmaa toiveiden pohjalta. Olemme huomanneet, kuinka tärkeää asiakkaillemme on saada kertoa omista elämänvaiheistaan. Keskustelemme mielellämme asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa heidän elämästään, harrastuksistaan ja muista tärkeistä asioistaan. Muistelussa apuna käytämme mm. Hilda-applikaatiota.

Yhteisissä tiloissa järjestämme erilaisia tapahtumia, pelihetkiä (mm. Sävelsirku, Memoera ja muistipelit) ja nautimme yhdessäolosta. Samalla kun saamme ihailla oleskelutilojen isoista ikkunoista luonnon kauneutta ja katsella vuodenaikojen vaihtumista.

Normaalioloissa Ainolassa käy ulkopuolisia esiintyjiä ilahduttamassa asiakkaiden päiviä ja iltoja. Asiakkaamme voivat osallistua myös Villa Tapiolan puolella järjestettäviin tapahtumiin. Musiikkiesitykset, kuorolaulu ja tanhut tuovat aina hyvän mielen. Tapiolan seurakunnasta järjestetään hartaustilaisuudet.

Syntymäpäivänään jokainen asiakas saa täytekakun.

Seniorihotelli Ainolassa juhlietaan syntymäpäiviä 9.9. ja pikkujouluja 7.12.

Vanhojen tansiaisista



4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Dementiakoti Villa Tapiolassa on oma keittiö, jossa valmistetaan kaikki tarjoamamme ruoat. Ruokalista sekä ruoka-annoksien ravintoarvot ovat nähtävillä Ainolan kotisivuilla: www.ainolahotelli.fi sekä Ainolan ruokasalissa.

Asiakkaiden painoa seuraamme säännöllisesti 1kk:n välein ja tarvittaessa useammin. Kiinnitämme erityisesti huomiota jyrkkiin painon muutoksiin, kuten tahattomaan painonlaskuun, ja selvitämme, johtuuko se esimerkiksi sairaudesta tai lääkityksestä.

Seuraamme päivittäin suun, limakalvojen ja hampaiden kuntoa. Mittaamme asiakkailtamme painoindeksi eli BMI-arvot ja täytämme MNA-testit eli ravitsemustilaa kuvaavat kaavakkeet.

Ravitsemushoidossa otamme huomioon yksilölliset ruokamieltymykset ja rajoitukset, ruokailutavat ja -tottumukset sekä sairaudet. Normaalia poikkeavat syödyn ruoan määrät kirjaamme Hilikka-ohjelmaan ja kirjoitamme, jos esimerkiksi ruokaa on jäänyt syömättä.

Tiedämme, että kirjallinen seuranta auttaa asukkaiden päivittäisen, viikottaisen ja kuukausittaisen sekä pidemmän aikavälin ravitsemuksen arviointia. Seuranta nopeuttaa myös ravitsemusongelmien havaitsemista.

Ainolassa on tarjolla aina ruokaa ja asiakas voi syödä myöhemmin, mikäli ruoka ei maistu juuri ruoka-aikaan.

Ruokailu on yhdessäolon hetki

Hoitajat ruokailevat yhdessä asiakkaiden kanssa. He huolehtivat oman pöytänsä asiakkaiden ruokailusta pääruoan ja jälkiruoan sekä juomien osalta ja kiinnittävät huomiota annoskokoon, erityisruokavalioiden, ruoan rakenteeseen ja rikastamiseen sekä juoman laatuun ja määrään.

Hoitaja huolehtii myös siisteydestä ja ajan antamisesta asukkaille. Hän kannustaa asiakkaita omatoimisuuteen ja tarvittaessa auttaa ja huolehtii apuvälineistä sekä avustaa syömisessä. Hoitajat myös rohkaisevat asukkaita seurusteluun ja keskusteluun ruokailun aikana sekä ylläpitävät ruokarauhaa.

Ruokailuajankohdat ovat meillä säännölliset. Asukkaat ruokailevat vähintään viisi kertaa päivässä: aamupala klo 7.00-11.00, lounas klo 12.30, päiväkahvi noin klo 15.00, päivällinen klo 17.30 ja iltapala klo 20.30. Asiakkaille tarjotaan myös välipaloja päivän ja yön aikana.

Asiakkaamme saavat nauttia ruokansa omaan tahtiin, sillä aikarajaa ei ole. Huomioimme ruokalistassa asukkaittemme mieliruoat ja tarjoamme monipuolista, vaihtelevaa ja terveellistä ravintoa.

Yleiset juhlapäivät, vuodenajat ja teemat ovat Ainolassa tärkeitä ja ne näkyvät myös ruokalistoiissamme.

Luomua



Omasta keittiöstämme jokainen saa ruoan tarvitsemassaan muodossa

Kaikki pääruoat ja jälkiruoat voimme tarjota paitsi normaalina myös kullekin asukkaalle sopivana rakennemuunnelmana, kuten pehmeä, sosemainen, sileä sose, nestemäinen ja hyytelö. Myös rakennemuutetut ruoat asettelemme lautaselle selkeästi erilleen ja noudamme oikeita tarjoilulämpötiloja.

Aliravitsemuksesta kärsiville ja aliravitsemusriskissä oleville asukkaille tarjoamme rikastettua ruokaa. Lisäämme ruoan energia- ja ravintoainepitoisuutta rasvalla (öljy ja/tai voi -öljylevite, erilaatuiset kermat), proteiinilla (erilaiset maitotaloustuotteet, mm. kermat, rahkat) ja hiilihydraateilla (mm. sokeri, kaura-, ruis-, pellava- ja soijarouheet tai leseet, eri muodossa olevat viljatuotteet -> kuitu).

Täydennysravintovalmisteita annamme tarvittaessa asiakkaille, joilla on jokin akuutti sairaus, kuten (lonkka)murtuma, leikkaus, huomattava/sairaalloinen alipaino, vaikea-asteinen haava/ihorikko tai jatkuva huono ruokahalu. Nielemisvaikeuksista kärsiville asiakkaille tarjoamme rakennemuutettuja, hyytelömäisiä, helposti nieltäviä ruokia ja juomia. Sakeuttamisjauheilla saamme nestemäisen keiton tai juoman helpommin nieltävämpään muotoon.

Suurin osa käyttämistämme ruoan raaka-aineista on luomuruokaa.

Keräämme säännöllisesti palautetta ruoasta päivittäisenä suullisena palautteena ja yhteisökokousten yhteydessä.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Yleistä hygieniatasoa seuraamme silmämääräisesti. Käytössämme on Aktiivivesi, joka säilyttää desinfiovan vaikutuksen ensimmäiset neljä tuntia ja puhdistavan vaikutuksen kahdeksan tuntia. Siivouksesta huolehtii alihankintana siivoukseen perehtynyt henkilökunta siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoussuunnitelma ja käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät: [Sharepoint – Dementiakoti Villa Tapiola – Laatukansio](#)

Ainolan liinavaatteet pestään pesulassa. Liinavaatteet haetaan ja puhtaat tuodaan pesulasta keskiviikkoisin. Asiakkaiden henkilökohtaisia vaatteita pesemme tarpeen mukaan Ainolan omissa koneissa. Asiakkaiden vaatteet pestään ja kuivataan kuivausrummussa pesupusseissa, etteivät vaatteet mene sekaisin toisten asiakkaiden vaatteiden kanssa.

Instrumenttien desinfiointiin käytämme Deko pesu- ja desinfiointikonetta (Villa Tapiolan puolella).

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan yksilöllisesti ja esim. kokovartalopesuja seurataan Hilikka-ohjelman avulla. Asiakas pääsee saunaan tai kylpyyn halutessaan ja asiakasta avustetaan tarpeen mukaan.

Käsihygieniasta ja hygieniakäytännöistä on oma ohje Laatukansiossa.

Keittiössä työskentelevillä ja ruoan kanssa tekemisissä olevilla henkilöillä on voimassa olevat hygieniapassit.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilöstölle järjestämme ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta mm. koronavirusepidemian aikaan Espoon kaupungin hygieniahoitajan tilaisuuksiin on voinut osallistua Teamsin välityksellä.

Hygieniavastaavana on Tuula Sukselainen ja hän osallistuu esimerkiksi Espoon kaupungin ja HUS sairaanhoitopiirin hygieniakoulutuksiin.

Aktiivesilaite



4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Pitkäaikaishoidossa hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ovat sähköisessä muodossa laatukansiossa:

[Sharepoint – Dementiakoti Villa Tapiola – Laatukansio](#) ja tarvittaessa ne ovat saatavilla myös kirjallisina.

Lyhytaikaishoidossa oleva asiakas järjestää hammashoitonsa itse.

Käymme ohjeita läpi ja niitä tarkastetaan jatkuvasti aina uuden työntekijän perehdyttämisen yhteydessä ja tarvittaessa henkilöstön viikkokokouksissa. Hyvällä perehdyttämällä varmistamme myös ohjeiden noudattamisen.

Ohjeita päivitetään henkilökuntakokouksissa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Henkilöstö seuraa päivittäisissä hoitotilanteissa asiakkaan terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia. Seurannat tulokset kirjataan asiakastietoihin Hilikka-ohjelmaan. Asiakastiedoissa asiakkaan tilaa kuvaillaan ja arvioidaan suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja auttamismenetelmiin.

Pitkäaikaishoidossa asiakkaan terveydentilaa seurataan lääkärin määräämillä laboratoriotutkimuksilla, mittauksilla ja lääkärin tekemällä vuositarkastuksella. Lääkäri käy Villa Tapiolassa kerran neljässä viikossa ja arkipäivisin hänet saa kiinni puhelimitse tarvittaessa. Päivystystapauksissa noudatamme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen antamia päivitettyjä ohjeita ja voimme konsultoida LiiSaa (Espoon kaupungin Liikkuvan sairaalan päivystyspalveluita) tai ulkopuolista päivystävää lääkäriä. Saattohoitovaiheessa saamme tarvittaessa tukea Länsi-uudenmaan kotisairaalan kautta.

Asiakkaiden suun terveydestä huolehditaan puhdistamalla hampaat ja proteesit sekä suun limakalvot päivittäin. Omahoitajat tarkkailevat suun terveyttä jatkuvasti ja tarvittaessa kun muutamalla asukkaalla on tarvetta, voimme kutsua Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen suuhygienisti paikalle. Jos suuhygienisti näkee tarvetta jatkotoimenpiteisiin, toimimme ohjeiden mukaan. Hammaslääkäripalvelu on asukkaalle maksullista.

Painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin. Ravitsemustilaa seurataan MNA-testein.

Lyhytaikaishoidossa olevan asiakkaan painoa, verenpainetta, verensokeria tms. seurataan asiakkaan mukana tulleiden ohjeiden mukaisesti.

Käytössä on myös CRP/ Hb- mittari (C-reaktiivisen proteiinin kvantitatiiviseen mittaamiseen ja hemoglobiinin mittaamiseen).

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pitkäaikaishoidossa olevien asiakkaiden terveyden – ja sairaanhoidon kokonaisuudesta vastaavat lääkäri, toimitusjohtaja ja hotellinjohtaja käytettävissä olevien tietojen ja ohjeiden mukaisesti.

Omahoitaja vastaa asiakkaan hoidosta ja huolenpidosta kokonaisvaltaisesti.

Kaikkien asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa jokainen työvuorossa oleva hoitotyöntekijä työvuoronsa aikana asiakaskohtaisten ohjeiden mukaisesti.

4.3.5 Lääkehoito

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Villa Tapiolassa on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelmassa on ohjeistukset mm henkilökunnan lääkeluvista, lääkkeenanto-oikeuksista, asiakkaiden lääkityksen tarkistamisesta ym. lääkehoitoon liittyvistä asioista. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma löytyy sähköisesti

[Sharepoint – Dementiakoti Villa Tapiola Oy – Villa Tapiolan lääkehoitosuunnitelma](#)
ja paperiversiona lääkehuoneesta.

Lääkärimme tarkistaa pitkäaikaishoidon asukkaiden lääkkeet puolivuositain sekä asukkaan voinnin muuttuessa. Asukkaat maksavat kaikki lääkkeensä itse. Tilatut lääkkeet toimittaa Jorvin apteekki kerran viikossa ja tarvittaessa haemme myös itse lääkkeitä akuuteissa tilanteissa. Lääkehoitoa toteuttavat lääkeluvan omaavat lähi- ja sairaanhoitajat.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Seniorihotellin Ainolan lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen hankkima lääkäripalvelu, Ainolan hotellinjohtaja Asta Martin ja toimitusjohtaja Tuula Laulaja.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asiakkaamme ovat julkisen terveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt.

Henkilöstömme huolehtii Seniorihotelli Ainolan asiakkaiden terveyden edistämisestä yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön, kuten jalkahoitajan tai diabeteshoitajan kanssa asiakkaittemme luvalla.

Yhteistyön ja tiedonkulun toteutamme kirjallisilla ohjeilla (Hoitajan lähete) ja hoitoneuvotteluilla, sähköposteilla sekä puhelinkeskusteluilla.

Asukkaat ostavat itse tai saavat valtionkonttorin korvauksilla jalkahoitopalveluita. Tällöin henkilökuntamme varaa niihin ajan asukkaan puolesta.

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Siivouksen laatua valvomme aistinvaraisesti huomioimalla siivouksen jälkeä. Talonmiespalveluja seuraamme talonmiehen korjausvihkon kautta toteutuneina korjauksina. Ainolassa korjausvihko löytyy vastaanottotiskiltä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Villa Tapiolassa / Seniorihotelli Ainolassa on exel-pohjainen palo- ja pelastustarkastussuunnitelma (sekä poistumisturvallisuussuunnitelma), joka sisältää vuosittaiset tai harvemmin tapahtuvat tarkastuskohteet. Suunnitelmaan on kirjattu tehdyt ja tulevat tarkastukset päivä- ja vuosilukuineen.

Taulukko sisältää seuraavat tarkastuskohteet; paloilmoitin, sprinklerlaitteisto, sähkö tarkastus, poistumistie ja turvavalaistus, ilmastoinnin puhdistus, käsisammuttimet, väestönsuoja, mustanuohous, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lain velvoitteiden mukaisesti tietyin väliajoin tehtävät palotarkastus.

Palotarkastus tehdään paikallisen palolaitoksen toimesta vuosittain ja myös paloturvallisuuskoulutus pidetään vuosittain.

Ensiapukoulutus henkilöstölle toteutetaan vähintään 3 vuoden välein.

Elintarvikelain mukainen elintarvikevalvonnan tarkastus pidetään vuosittain (keittiössä oma omavalvontasuunnitelma).

Terveystarkastus koko hoivakodin osalta tehdään harvemmin.

Yhteistyössä valvovan viranomaisen (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tai aluehallintovirasto) kanssa myös asukasturvallisuus nostetaan keskusteluun tarkastus- tai ohjauskäyntien yhteydessä.

Kaikissa tarkastuksissa ilmenneet mahdolliset epäkohdat korjataan välittömästi

Välillisesti vaikuttava työsuojelutarkastus pidetään noin 10 vuoden välein.

Työturvallisuuslain mukainen työsuojelusuunnitelma on tehty.

Sosiaalihuoltolain 5.luvun 48§ mukaan henkilökuntaa koskee ilmoitusvelvollisuus.

Henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista.

Mikäli henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä toimiva henkilö huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tavassa, jolla asukkaan sosiaalihuoltoa toteutetaan, on hänen ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, toimitusjohtajalle tai hotellinjohtajalle. Toimitusjohtajan tai hotellinjohtajan on ilmoitettava asiasta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johtavalle viranomaiselle.

Ainolassa ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä, voi henkilöstöön kuuluva ilmoituksen tekijä ilmoittaa asian aluehallintoviranomaisten käsiteltäväksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Olemme käsitelleet henkilöstömme kanssa sosiaalihuoltolain kohdan palvelujen laadun varmistamisesta ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sekä ohjeen ilmoituksen tekemisestä. Kyseinen sosiaalihuoltolain kohta on nähtävissä henkilökuntamme ilmoitustaululla.

4.4.1 Henkilöstö

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

Hoitotyöntekijöinä Seniorihotelli Ainolassa työskentelee hotellinjohtaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja tai muita sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä esim. fysioterapeutti. Työntekijöiden kokonaismäärä saattaa vaihdella riippuen asiakkaiden määrästä. Hoitajaindeksi pysyy kuitenkin samana eli 0,7 työntekijää/ asiakas.

Lisäksi Villa Tapiolan ja Seniorihotelli Ainolan yhteisinä työntekijöinä työskentelee keittiötyöntekijät, osa-aikainen talonmies ja toimitusjohtaja.

Ainolassa joka vuorossa on lääkeluvallinen työntekijä ja koko talossa joka päivä ainakin yksi sairaanhoitaja.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Villa Tapiolalla ja Seniorihotelli Ainolalla on yhteisiä sijaisia, joita voimme kutsua äkillisiin poissaoloihin. Sijaisina voimme käyttää myös hoitoalan opiskelijoita. Heidän kohdallaan toimimme seuraavien periaatteiden mukaan:

Sairaanhoitaja- tai terveydenhoitajaopiskelija voi toimia tilapäisesti sairaanhoitajan tehtävissä, kun hän on suorittanut vähintään kaksi kolmasosaa opinnoistaan.

Työntekijöinä toimiville opiskelijoille on valittu ohjaajat vakituisesta henkilökunnasta.

Valmiiden sosiaalialan koulutuksen saaneiden hoitajien tiedot tulee löytyä Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -rekisteristä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistamme järkevällä työn ja tehtävien suunnittelulla sekä tehtävien jaolla ja työvuorosuunnittelulla. Seniorihotelli Ainolan henkilöstön määrän tarve perustuu asiakkaiden määrään ja hoidettavuuteen.

Työhyvinvointisuunnitelma on Villa Tapiolalla sähköisessä laatukansiossa. Mittaamme työilmapiiriä ja työtyytyväisyyttä vuosittain. Työssä jaksamista tuemme Smartumin liikunta- ja kulttuuri -saldolla sekä mahdollisuudella vaikuttaa omaan työhönsä mm. autonomisen työvuorosuunnittelulla ja työntekijän voimavarojen tukemisella.

Työntekijöille on työnantajan toimesta ostettu laaja terveysturva ryhmävakuutus ja työterveyshuolto kuuluu kaikille työntekijöille.

Henkilöstölle järjestämme normaalioloissa yhteisiä epävirallisia tilaisuuksia ja tapahtumia sekä muuta hyvinvointia tukevaa toimintaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Seniorihotelli Ainolassa käytetään Villa Tapiolassa laadittua rekrytointiprosessia, jonka avulla pyrimme vastaamaan oikea-aikaisesti ja laadukkaasti henkilökuntatarpeeseen.

Hotellinjohtaja arvioi yhdessä toimitusjohtajan ja henkilöstön kanssa henkilökunnan riittävyttä ja pätevyyttä suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Rekrytoinnin tarpeen ilmetessä aloitamme joko sisäisen tai ulkoisen rekrytointiprosessin. Ulkoisessa rekrytointiprosessissa käytämme Jobbilla-palvelua ja/tai laitamme ilmoituksen mol.fi-palveluun ja/tai käytämme suoria rekrytointikanavia.

Edellytämme hoitohenkilöstömme rekisteröitymistä ja tarkistamme aina henkilökunnan kelpoisuuden Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -rekisteristä.

Meillä työskentelevät sijaiset ovat usein meillä aiemmin työskennelleitä opiskelijoita tai entisiä työntekijöitämme. Osan sijaisista rekrytoimme www-sivujen kautta keikkatyötä hakeneiden joukosta. Haastattelujen yhteydessä tarkastamme hakijoiden kelpoisuuden kyseiseen tehtävään. Arvioimme muun muassa hakijan soveltuvuutta työhön niin ammatillisen koulutuksen, aikaisemman työkokemuksen kuin henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella.

Pyydämme työnhaussa haastateltavalta hakijalta suosittelijan nimeä ja yhteystietoja. Työsuhde alkaa aina kuuden kuukauden koeajalla.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Villa Tapiolassa ja Seniorihotelli Ainolassa on käytössä perehdytysohjelma. Perehdytysohjelma sisältää myös omavalvontasuunnitelman tarkennetuin liittein.

Oma perehdytysohjelma on laadittu opiskelijoille, jotka ovat hoivakodissa työssäoppimisjaksolla.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Osaamisen kehittämiseksi laadimme vuosittain koulutussuunnitelman yhdessä Villa Tapiolan kanssa. Koulutukset järjestetään palveluyksikön omissa tiloissa Villa Tapiolassa / Seniorihotelli Ainolassa tai koulutuksen toteuttajan tiloissa.

Hyödynnämme eri verkko-oppimisalustoja (esim. Aino lääkelupakoulutus), sillä verkko-oppimisalustat sopivat hyvin vuorotyötä tekeville, koska oppiminen ei silloin ole kiinni ajasta eikä paikasta.

Henkilöstön toteutuneista täydennyskoulutuksista ylläpidämme koulutusrekisteriä.

Palokoulutus



Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta)?

Henkilökunnan velvollisuus on tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista hotellinjohtajalle ja/tai toimitusjohtajalle. Epäkohdat korjataan mahdollisimman pian, mahdollisuuksien mukaan heti, kun epäkohta havaitaan. Vakavaan tai korvattavia seurauksia aiheuttaneeseen haittatapahtumaan reagoidaan välittömästi. Epäkohdat tai niiden uhat käsitellään seuraavassa henkilökuntakokouksessa ja mietitään miten ne ovat korjattavissa ja ehkäistävissä. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään pikaisesti.

4.4.2 Toimitilat

Seniorihotellin tilasuunnittelu vahvistaa asukkaiden elämänlaatua

Seniorihotelli Ainola on täysin esteetön. Tilaratkaisuissa on huomioitu muistisairaalle tärkeä tilan hahmotettavuus. Yksitasoisessa seniorihotellissa on tasokkaiden hotellien tapaan luksusta ja silmäniloa. Korkea, avara ja valoisa vastaanotto-tila kattokruunuineen tervehtii tulijaa. Suurien ikkunoiden kautta luonto on lähellä vuoden aikojen mukaan vaihtuvana maisematauluna. Virkistävän miljööän lisäksi hotellissa on tilat hierontaa, jalkahoitoa ja parturi- kampaajaa varten.

Eriyistä huomiota on kiinnitetty akustiikkaan ja valaistukseen. Akustisilla kattolevyillä on saatu äänimaailma miellyttäväksi ja epäsuoralla valolla voidaan vähentää asiakkaiden mahdollisia hahmotusvaikeuksia.

Seniorihotelli Ainolassa on hyödynnetty uutta teknologiaa ja turvallisuutta parantavia ratkaisuja. Hotellin sauna-spassa asiakas voi nauttia rentouttavista löylyistä ja vaikka porekylvystä turvallisissa olosuhteissa hoitajan tukemana.

Henkilökuntamme tukee asuinympäristön viihtyvyyttä sekä luo ja vahvistaa kotimme kodikasta tunnelmaa. Tilat on rakennettu turvallisiksi ja esteettömiksi, joissa jokainen asiakas voi liikkua ja kulkea myös apuvälineiden avulla ja avustettuna. Hotellin käytävällä on mukava liikkua silloinkin, jos sää ei suosi ulkoilua.

Kalusteet ovat pääosin vanhustenhuollon erityiskalusteita. Tasot ja pöydät ovat puuvalmisteisia. Ruokailutilan kalusteet ovat kodikkaasti puuvalmisteisia, ja siisteyttä lisää niiden helppo puhdistettavuus.

Yksityisyys säilyy asukkaan omissa tiloissa

Seniorihotelli Ainolassa on yhteensä 14 hotellihuonetta. Huoneiden koko on 20 neliötä. Kaikissa huoneissa on sähkökäyttöinen vuode, jossa on painetta alentava antidecubituspatja. Vuoteiden uniantureiden avulla asiakkaamme saavat tietoa unensa laadusta, hengitysfrekvenssistään ja sydämensä sykkeestä. Hoitajakutsujärjestelmänä on Hoitajakutsu.fi ja rannekkeiden avulla asiakas voi kutsua hoitajan. Kylpyhuone on esteetön suihkumahdollisuuksineen ja elektronisine wc-pesuistuimineen. Huoneiden tukikaiteet ja käsienspesualtaat ovat antimikrobisia. Huoneissa on tilavat säilytystilat vaatteille. Kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita, joissa on suihku ja wc-tilat. Tarvittaessa on mahdollisuus myös kahden hengen huoneeseen.

Seniorihotelli Ainolassa ei ole vierailuaikoja, ja omaiset voivat halutessaan myös yöpyä joko asukkaan huoneessa tai neuvottelu- ja kokoushuoneessa.

Luonto on lähellä

Seniorihotelli Ainolassa on panostettu elämyksellisyyteen, jotta vierailu synnyttäisi asiakkaamme hyvinvointiin mahdollisimman paljon positiivisia vaikutuksia sekä vierailun aikana että sen jälkeen.

Seniorihotelli Ainola sijaitsee luonnon läheisellä alueella ja metsäinen näkymä avautuu myös muun muassa kotimme sydäimestä, yhteisistä ruokailu- ja oleskelutiloissamme. Ruokasalin vieressä olevalla katetulla terassilla on mukava nauttia kesäisin vaikka aamupala tai päiväkahvit.

Oman lisänsä tuovat Ainolan ympärillä olevat eri pituiset metsäiset kävelypolut, joita käytämmekin ahkerasti.

Hotellivieraidemme käytössä on lämpiminä vuodenaikoina Dementiakoti Villa Tapiolan suojatut, esteettömät ja turvalliset sisäpihat. Japanilaishenkisen Sakura Garden -pihan kohokohtia on kirsikkapuiden kukinta. Isoäidin puutarhassa on tuttuja hyötykasveja ja perinteisiä perennoja, jotka voivat olla tuttuja jo lapsuusajoilta.



4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Villa Tapiolassa ja Seniorihotelli Ainolassa on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja sprinklerilaitteisto. Molemmille laitteille tehdään kuukausikokeilu kerran kuukaudessa. Laitteisiin liitetty akkuvalokeskus koekäytetään myös kuukauden välein. Lisäksi kuukausittain mitataan Espoon kaupungin vedenpaine. Paloilmoitinjärjestelmästä on huoltosopimus Siemensin kanssa ja sprinklerilaitteistosta on huoltosopimus Are Oy:n kanssa. Kuukausikokeilut tehdään suunnitelmallisesti ja niistä vastaa talonmies.

Tiloissamme on sähköinen ovien valvonta sormenpääntunnistein. Jokaisella työntekijällämme on myös oma koodi, jolla voi avata oven lukituksen. Ovet voidaan aukaista ja lukita myös tietokoneen kautta. Ovet ovat erikseen ohjautuvia eli yhden oven mennessä epäkuuntoon muut ovet toimivat normaalisti. Mahdollisissa vikatilanteissa otetaan yhteyttä Deltabit Oy:n henkilökuntaan, joka korjaa vian etäohjauksella ja tarvittaessa paikan päällä. Tulipalon sattuessa ovet avautuvat automaattisesti.

Vierailijat pääsevät ulos lukitun pääoven kautta koodilla tai henkilökunnan avustama. Ovivalvontalaitteiston toimivuudesta vastaa Villa Tapiolan toimitusjohtaja.

Kodissamme on käytössä tallentava kameravalvonta, jota käytetään henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Toimitusjohtaja vastaa kameravalvonnan asianmukaisesta käytöstä. D-linkin tallentava kamerapalvelu on pilvi-ratkaisu ja valvonta-aineisto säilyy yhden viikon tallessa.

Käytössämme on myös digitaalisia työvälineitä. Asiakkaat saavat halutessaan käyttöönsä turvarannekkeen. Hoitajakutsujärjestelmän kautta asiakas voi halutessaan vaivattomasti pyytää apua painamalla rannekkeen hälytysnappia. Tämä tuo sekä asiakkaalle että hoitajalle turvallisuuden tunnetta.

Osa asiakkaista ei muistisairautensa edetessä osaa käyttää hoitajakutsujärjestelmiä. Aamu-, päivä- ja ilta-aikaan he kuitenkin viettävät aikaa yhteisissä tiloissa hoitajien valvonnan alla. Yöaikaan hoitajat käyvät katsomassa heitä useasti. Hoitajat vastaavat hälytyksiin välittömästi ja hälytyksiin vastaamista valvotaan niiden kuittausten avulla.

Unianturit vuoteessa taas antavat vaivattomasti tietoa asiakkaan kokonaisvoinnista ja antavat taustatietoa esim. lääkärintarkistuksessa. Anturit mittaavat unta ja unen laatua, hengitysfrekvenssiä sekä suonen sykettä. Lisäksi ratkaisuun voidaan tulevaisuudessa lisätä helposti myös muita laitteita tai sensoreita, jotka nähdään yksikön ja asiakkaiden toimintaa tukevaksi. Mahdollisissa vikatilanteissa otetaan yhteyttä Emfit QS+Caren henkilökuntaan, joka korjaa vian etäohjauksella ja tarvittaessa paikan päällä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Villa Tapiolan talonmies testaa turva- ja kutsulaitteet säännöllisesti ja huolehtii niiden korjauksesta ja huoltamisesta. Huolehdimme tarkasti ohjeistuksen ajantasaisuudesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa toimitusjohtaja Tuula Laulaja, puh: 050 303 7660, sp: tuula.laulaja@villatapiola.fi

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Villa Tapiolassa / Seniorihotelli Ainolassa on käytössä Exceltaulukko, jossa on lueteltu toiminnassa käytössä olevat terveydenhuollon välineet ja laitteet sekä kunnossapito- ja hygienia- ja tarkastussuunnitelmat. Huollosta vastaa talonmies tai tietyn laitteen huoltoon erikoistunut taho.

Asiakkaat tuovat mukanaan kotona käytössään olevat apuvälineet. Asiakkaita ohjataan apuvälineiden hankinnassa, mikäli huomataan, että jostakin apuvälineestä olisi asiakkaalle hyötyä. Seniorihotelli Ainolan eteisessä on varattu apuvälineiden pesuun ja puhdistukseen tila ja tarvikkeet. Mikäli apuvälineet vaativat sellaista huoltoa mitä Ainolan henkilökunta ei pysty tekemään, otetaan yhteys suoraan apuvälinelainaamoon tai -toimittajaan.

Apuvälineiden käytön opastus tulee apuvälineiden toimittajilta. Apuvälineiden käytön ohjaus kuuluu perehdytykseen.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vaaratilanneilmoitukset käsitellään välittömästi ja aina henkilökuntakokouksessa. Välittömästi tehtävät vaaratilanneilmoitukset ilmoitetaan Valviran ohjeen mukaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Toimitusjohtaja Tuula Laulaja, puh: 050 303 7660, sp: tuula.laulaja@villatapiola.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Dokumentointi

Asiakirjamerkinnät pyrimme tekemään viivytyksettä. Tietojen muodostamisessa ja käsittelyssä noudatamme huolellisuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa. Kirjattavat tiedot ovat käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia ja virheettömiä ja käytämme vain yleisesti hyväksytyjä ja tunnettuja lyhenteitä. Kaikki hoidon/palvelun kannalta tarpeelliset tiedot kirjataan asiakirjoihin, vaikka asukas kieltäisikin niiden merkitsemisen.

Jokaisesta asukkaasta pidämme jatkuvaan muotoon laadittua aikajärjestyksessä etenevää asukaskertomusta ja kirjaamme havaintomme Hilkka-järjestelmään. Kaikki palvelun kannalta tarpeelliset palvelutapahtumat kirjataan. Asiakirjoja tai sen osia ei kirjoiteta uudelleen. Merkinnät korjataan tarvittaessa niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa. Asiakirjamerkinnöissä näkyy kirjoittajan nimi ja asema. Harjoittelujaksolla olevien opiskelijoiden kirjaamisesta on kodissamme erilliset ohjeet.

Ajantasaiset merkinnät takaavat asukkaan hoidon turvallisuuden. Tietojen kirjaaminen ajantasaisina vaikuttaa myös henkilöstön oikeudelliseen turvaan ja työturvallisuuteen. Asiakirjamerkinnöillä on tärkeä tehtävä työntekijän ja asukkaan/asiakkaan oikeusturvan toteutumisessa, kun käsitellään esimerkiksi muistutuksia, kanteluita, potilasvahinkoasioita tai asiakasmaksuihin kohdistuvia vaatimuksia.

Tietosuoja

Kotimme huolehtii, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat sitoutuvat vaitiolovelvollisuuteen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät ja opiskelijat eivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole kotimme palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Asukkaan asiakirjat laaditaan, säilytetään ja dokumentoidaan lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten määrittelemällä tavalla. Kodissamme asukkaan asiakirjoja säilytetään kansioissa lukollisen lääkehuoneen (jokaisella työntekijällä on oma koodi) lukollisessa kaapissa.

Käytössämme olevat erilaiset järjestelmät tarjoavat ohjeistuksissaan tietoa ja tukea tietosuojakysymyksissä. Esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmä HILKKA-ohjelman tarjoaja FastRoi Oy, sormenjälkitunnistus-palveluntarjoaja Gatekeeper ja tilitoimisto Talenomin ylläpitäjät ovat luoneet oman tietosuojaohjeistuksensa. FastRoin HILKKA-ohjelma on myös sertifioitu kansalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon ja RAI Soft.net-järjestelmän palvelu on kokonaisuudessaan SSL/TLS-suojattu.

Tietosuoja-asetuksen tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Kodissamme on arkistointiohje. Hoitosuhteiden päätyttyä asiakirjat toimitetaan arkistoon määräajoin järjestettynä ja seulottuina kunkin kunnan antamien ohjeistusten mukaan. Huolehdimme asiakirjojen tietosuojasta myös niitä hävitettäessä. Asiakirjat hävitämme keräämällä ne ensin Encore Tietoturvapalvelun lukolliseen paperinkeräysastiaan. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, EU:n tietosuoja-asetusta ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita.

Henkilökuntamme perehdytetään tietosuojaan osana muuta perehdytystä. Henkilökuntamme voi suorittaa myös erillisen verkkoalustalla olevan sosiaalihuollon ammattilaisille räätälöidyn tietosuojakoulutuksen. Tietosuojasta järjestetään lisäksi kahdesti vuodessa työpaja-tyyppinen tietosuojakysymyksiä päivittävä koulutustilaisuus. Viikottaisissa tapaamisissamme henkilökunnalla on aina mahdollisuus esittää itseään pohdituttavia kysymyksiä.

Tietosuojavastaava ohjeistaa kaikkeen tietosuojapolitiikkaan liittyvissä asioissa. (asiakas- ja potilastietojen käsittelyn seurannasta ja valvonnasta, väärinkäytösten selvittämisestä ja seuraamuksista ja näiden tiedottamisesta henkilöstölle).

Olemme laatineet rekisteriselosteet eri henkilörekistereistämme. Kodissamme on kirjallinen seloste henkilötietojen käsittelystä sekä tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma. Asukkaitamme ja heidän läheisiään koskevista rekistereistä löytyy tietoa Kotimme ilmoitustaululta ja verkkosivuiltamme osoitteesta www.villatapiola.fi. Kotisivuiltamme ohjeistetaan ottamaan yhteyttä toimitusjohtajaan tai tietosuojavastaavaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Jaaneliisa Kuoppa, puh: 040 707 4773,
sp: tietosuojavastaava@villatapiola.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Saamme yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsittelemme kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja sovimme riskin vakavuudesta riippuen suunnitelman, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Espoo 3.4.2023

Allekirjoitus

Tuula Laulaja

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:



http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>