

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Wilhelmiina Palvelut Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0282248-9	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Uusimaa
Toimintayksikön nimi Asumispalvelukeskus Wilhelmiina	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen ikäihmisten tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen ja kuntoutus. 7 ryhmäkotia, joissa kussakin 16 asiakaspaikkaa (osa lyhytaikaisesti jaksoihin) Kuntoutusyksikkö: 15 x 2 +1 asiakaspaikkaa, Senioritalo: 37 asuntoa	
Toimintayksikön katuosoite Taavetti Laitisenkatu 4	
Postinumero 00300	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Minna Saranpää, toimitusjohtaja Timo Häkkinen, palvelupäällikkö A-talo: ryhmäkodit: Ilmatar, Vellamo, Lemminkäinen, Väinämöinen Vuokko Raumavirta, palvelupäällikkö B-talo: ryhmäkodit: Apo, Simeon, Tuomas sekä Venla kuntoutuspalvelut	Puhelin 040 826 7649 050 462 1077 050 568 1597
Sähköposti etunimi.sukunimi@wilhelmiina.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.06.1995 / 17.11.1997 → muutokset 17.04.2002, 19.11.2013 sekä 12.08.2014 päivitys. 11 2018: vastuuhenkilömuutokset.	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Sosiaalipalvelut: Tehostettu palveluasuminen, vanhuksien ja palveluasuminen, vanhuksien Lisäksi yrityksellä lupa määriteltyjen Terveystieteiden palvelujen tuottamiseen liittyen Kuntoutuspalveluihin.	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Siivouspalvelut: SOL Palvelut Oy Fysioterapiapalvelut: FysioSporttis Oy Lääkäripalvelut: MeloniMed Oy Sosiaalityöntekijä ja psykologi: Hannele Timberg Vapaa-ajanohjaaja: Iris Landström Vuokratyövoima: MediPower Oy	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

"Olemme merkityksellisen elämän mahdollistaja"

Toteutamme toiminta-ajatukssamme perustajamme Miina Sillanpään missiota vuodelta 1921: "Jokaisella ihmisellä on elämässään oikeus hyvinvointiin, inhimillisiin työoloihin ja ihmisyyden kunnioittamiseen"

Arvot ja toimintaperiaatteet

Wilhelmiina Palveluiden toiminnan perustana ovat seuraavat kolme arvoa:

1. *Arvostamme ihmisen ainutlaatuisuutta.*

Jokaisen ihmisen arvostaminen, yhdenvertainen hyvä kohtelu ja ihmisistä huolehtiminen Miina Sillanpään perinteen mukaisesti ovat kaiken toimintamme lähtökohta. Palvelemme jokaista hänen omista lähtökohdistaan ja hänen omien tavoitteidensa pohjalta, rinnalla kulkien ja omatoimisuutta tukien.

2. *Onnistumme yhdessä.*

Kehitämme, jaamme ja yhdistämme osaamistamme kumppaneidemme, asiakkaidemme ja heidän lähi-verkostojensa kanssa. Ihminen ja hänen elinympäristönsä ovat toimintamme keskiössä. Opimme toisiltamme ja autamme toisiamme onnistumaan.

3. *Olemme rohkeita ja vastuullisia.*

Toimimme yhteiskunnassa aktiivisesti ja vastuullisesti ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Olemme aloitteellisia ja ennakkoluulottomia. Ennakoimme toimintaympäristömme muutoksia ja vaikutamme edelläkävijänä toimialamme tulevaisuuteen. Kokeilemme ja arvioimme suunnitelmallisesti uusia toimintatapoja.

Toimintamme ja palveluidemme lähtökohtana on asiakkaidemme ja asukkaidemme osallisuus, yhteisöllisyys ja itsemääräämisoikeus. Ylläpidämme ja edistämme osallistumista ja toimintakykyä rinnalla kulkien ja omatoimisuutta tukien. Kehitämme osaamistamme ja palvelujamme jatkuvasti -asukkaidemme ja asiakkaidemme tarpeista lähtien.

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat Riskinhallinnan työnjako

Wilhelmiinassa riskien hallintaa tehdään kolmella eri tasolla:

- Konsernin johtoryhmässä ja yhtiön hallituksessa tunnistetaan liiketoimintatason riskit ja sovitaan niiden kulloinkin edellyttämät toimenpiteet
- Kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteiden riskianalyysi käydään läpi työsuojelu ja YT- toimikunnassa. Lisäksi työpaikkaselvitykset tehdään yhdessä työterveyshuollon kanssa sovitusti. Läheltä piti- ja toteutuneet vaaratilanteet analysoidaan vuosittain työsuojelu ja YT- toimikunnassa, sekä Laajennetussa johtotiimissä ja analyysin pohjalta tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet.
- Yksikkö- ja tiimitasolla on toimintamalli, jonka pohjalta raportoidaan ja käsitellään Läheltä piti - ja toteutuneet vaaratilanteet.

Tapahtumaraportointi toteutuneesta vaaratilanteesta, riskistä tai vahingosta tai Läheltä piti-tilanteesta tehdään sähköisellä lomakkeella. Tehdyt ilmoitukset tulevat reaaliaikaisesti tiedoksi kaikille Wilhelmiinan esimiehille sekä työsuojelupäällikölle. Tapahtumia käsitellään ryhmäkotien viikkokokouksissa ja koko taloa koskevat/koko talon tasoista toimintamallien tarkastelua edellyttävät asiat käydään läpi myös Johtotiimissä, sekä yllä kuvatun mukaisesti Laajennetussa johtotiimissä sekä työsuojelu ja YT- toimikunnassa. Lisäksi tehdään Läheltä piti -tilanteesta tai vahingosta asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään

Epäkohdat käydään läpi asianomaisten henkilöiden kanssa sekä tiimissä. Tältä pohjalta tehdään ehdotus tarvittavista kehitystoimenpiteistä. Mikäli epäkohta on laajempi, asia tuodaan vastuullisen esimiehen toimesta Johtotiimiin. Johtotiimissä tehdään päätös ja sovitaan tarvittavat muutokset ohjeistuksiin/toimintamalleihin. Asia hyväksytetään Laajennetussa johtotiimissä. Mahdolliset, uudet sovitut ohjeistukset/toimintamallit tiedotetaan koko organisaatiolle viikkotiedotteessa ja viikkopalaverissa.

Wilhelmiina Palveluilla on Pelastussuunnitelma, jossa tunnistettu kattavasti erilaiset toiminnan vaara- ja riskitilanteet. Suunnitelma sisältää toimintaohjeet ennaltaehkäisyyn sekä toimintaan erilaisissa riski- ja

vaaratilanteissa. Suunnitelma päivitetään vuositasolla. Se sisältyy Wilhelmiinan Tapa Toimia- toimintaohjekokonaisuuteen. Tämän lisäksi käytössä muita erillisohjeita riskitilanteiden välttämiseen ja ennaltaehkäisyyn. Osana työsuojelua, työsuojeluorganisaatiossa tehdään työsuojelukauden alussa riskiarvio, jonka pohjalta laaditaan työsuojelu- ja yhteistoiminta toimikunnassa toimenpideohjelma työsuojelukaudelle.

Osana riskien hallintaa on henkilöstön osaaminen ja sen ylläpitäminen. Wilhelmiinan henkilöstö osallistuu mm. palo- ja pelastusharjoitukseen sekä EA-koulutuksiin säännöllisin päivitysvälein.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Tapahtumaraportoinnin ohje ja sähköinen lomake (Intranet)

Pelastussuunnitelma + Allasosaston turvallisuussuunnitelma (Intranet ja WTT)

Lääkehoitosuunnitelma (toimintaohjeet lääkevahinkojen ehkäisyyn ja lääkevahinkotilanteisiin) WTT

Ohje kiinteistökierrroksesta (WTT)

Palohälytysohjeistus hoitajille (WTT)

Toimenpiteet verialtistustilanteissa ja niiden ennaltaehkäisy (WTT)

Hygieniahjeet mm. epidemiatilanteiden varalle (WTT)

Asiakastyöhön liittyvät ammattieettiset ohjeistukset mm. asukkaan itsemääräämisoikeuden ja kaltoinkohdellun ehkäisemisen/puuttumisen toimintaohjeet (WTT)

Ohjeistus terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamien vaaratilanteiden ilmoittamisesta (WTT)

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Wilhelmiinassa on käytössä sähköinen, tallentuva Tapahtumaraportti, jolla henkilöstö ilmoittaa tapahtuneista vaara-/riskitilanteista ja Läheltä piti-tilanteista.

Kaikissa yksiköissä on käytössä säännölliset viikkopalaverit, joiden asialistalla käydään läpi mahdolliset epäkohdat ja mahdolliset ilmenneet laatupoikkeamat tai riskitilanteet. Wilhelmiinassa kokoontuu kuukausittain Laajennettu Johtotiimi, jossa on mukana edustajat kaikista ryhmäkodeista ja yksiköistä. Kokouksen vakioasialistalla ovat omavalvonnan ja riskienhallinnan/laadun asiat ja osallistujien vastuulla on tuoda käsittelyyn omassa työyhteisössä esiin nostetut havainnot.

Wilhelmiinassa toimii työsuojelu- ja YT-toimikunta, jossa jäsenenä työsuojeluvaltuutettu, luottamusmies, työsuojelupäällikkö sekä toimitusjohtaja. Toimikunta kokoontuu 4 kertaa vuodessa ja sen asialistalla käydään aina läpi ajankohtaiset asiat ja havainnot liittyen mahdollisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin ja riskeihin.

Vuodelle 2019 sovittu myös laajempi työsuojelu- ja YT-toimikunnan kokous, johon osallistuvat Laajennetun johtotiimin jäsenet. Tämä toteutetaan vuoden ensimmäisessä kokouksessa.

Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Tapahtumaraportointi toteutuneesta vaaratilanteesta, riskistä tai vahingosta tai Läheltä piti-tilanteesta tehdään sähköisellä lomakkeella tallentavaan järjestelmään. Tehdyt ilmoitukset tulevat reaaliaikaisesti tiedoksi kaikille Wilhelmiinan esimiehille sekä työsuojelupäällikölle. Tapahtumia käsitellään ryhmäkotien viikkokokouksissa ja koko taloa koskevat/koko talon tasoista toimintamallien tarkastelua edellyttävät asiat käydään läpi myös Johtotiimissä, sekä yllä kuvatun mukaisesti Laajennetussa johtotiimissä sekä työsuojelu- ja YT- toimikunnassa. Lisäksi tehdään Läheltä piti –tilanteesta tai vahingosta asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään

Epäkohdat käydään läpi asianomaisten henkilöiden kanssa sekä tiimissä. Tältä pohjalta tehdään ehdotus tarvittavista kehystoimenpiteistä. Mikäli epäkohta on laajempi, asia tuodaan vastuullisen esimiehen toimesta Johtotiimiin. Johtotiimissä tehdään päätös ja sovitaan tarvittavat muutokset ohjeistuksiin/toimintamalleihin. Asia hyväksytetään Laajennetussa johtotiimissä. Mahdolliset, uudet sovitut ohjeistukset/toimintamallit tiedotetaan koko organisaatiolle viikkotiedotteessa ja viikkopalaverissa.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tilanteet käsitellään edellä kuvatun mukaisesti ja sovitaan mahdollisista tarvittavista korjaavista/ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä ja mahdollisten toimenpiteiden laajuudesta.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Mahdolliset, uudet sovitut ohjeistukset/toimintamallit tiedotetaan koko organisaatiolle viikkotiedotteessa ja viikkopalaverissa. Tarvittavat muutokset tehdään ohjeistuksiin ja päivitetään osaksi Wilhelmiinan Tapa Toimia-kokonaisuutta.

Mahdollisia muita asianosaisia tiedotetaan käytössä olevien viestintäkanavien kautta mm. tapaamisissa, sähköpostilla ja uutiskirjeissä.

Tarvittaessa uudistettuja toimintamalleja ja käytäntöjä vahvistetaan myös kertaamalla niitä henkilöstön koulutuksissa, infoissa ja työpajoissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?

Omaavalonnan suunnittelusta vastaavat Wilhelmiina Palveluiden johto ja yksiköiden esimiehet.

Omaavalonntasuunnitelman päivityksessä huomioidaan henkilöstön vuoden aikana esiin nostamat kehitys – ja muutostarpeet. Henkilökunnan kanssa omaavalonntaa, päivittäisen toiminnan mahdollisia muutos- ja kehitystarpeita, poikkeamia käydään läpi viikoittaisissa yksikköpalaverissa.

Laajennettu Johtotiimi, jossa on edustus kaikista ryhmäkodeista ja toiminnoista (ml. ravintola ja kuntoutuspalvelut) käy ennakkoon läpi Omaavalonntasuunnitelman päivitystarpeet ja hyväksyy tehtävät muutokset ennen julkaisua.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Minna Saranpää, Taavetti Laitisenkatu 4, 00300 Helsinki, gsm: 040 826 7649, toimitusjohtaja

Toimitusjohtajalla on kokonaisvastuu toiminnasta.

Palvelupäälliköt vastaavat omien toimintojensa ja nimettyjen erillisyvastuiden mukaisesti käytännön operatiivisesta toiminnasta ja omaavalonnan toimeenpanosta sekä seurannasta omalla vastuualueellaan:

Timo Häkkinen, palvelupäällikkö, tehostettu palveluasuminen: ryhmäkodit Lemminkäinen, Väinämöinen, Ilmatar, Vellamo

Vuokko Raumavirta, palvelupäällikkö, tehostettu palveluasuminen: ryhmäkodit Aapo, Simeoni, Tuomas sekä lyhytaikaiset hoiva ja kuntoutuspalvelut: Kuntoutus Venla

Tarja Saarinen, palvelupäällikkö, ravintola- ja aulapalvelut

Omaavalonntasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä?

Omaavalonnan toteutumista seurataan yksiköiden esimiesten toimesta osana päivittäistä toiminnan johtamista ja laadunvalvontaa. Mahdolliset havaitut laatu-poikkeamat, toiminnan riskit, asiakaspalautteet ja henkilöstön esiin nostamat kehitystarpeet käsitellään omaavalonntasuunnitelman periaatteiden mukaisesti ja tehdään tarvittavat kehitystoimenpiteet.

Omaavalonntasuunnitelma on osa Wilhelmiinan tapa toimia -ohjeistusta. Suunnitelma käydään läpi ja päivitetään vuosittain, vuosikellon mukaisesti vuoden viimeisellä neljänneksellä. Päivitykset käsitellään ja päivitetty suunnitelma hyväksytään Laajennetussa Johtotiimissä toimintavuoden 1. neljänneksellä. Omaavalonntasuunnitelman päivityksessä huomioidaan osana päivittäistä omaavalonntaa esiin nousseet esimiesten, henkilöstön sekä asiakkaiden kehitys – ja muutostarpeet, mahdolliset viranomais- tai muiden vaatimusten tuomat uudet toimintamallit sekä muut ulkoisen toimintaympäristön muutokset, joilla on vaikutusta myös omaavalonnan periaatteisiin.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä?

Päivitetty suunnitelma käydään läpi henkilöstöinfoissa ja/tai yksiköiden viikkokokouksissa. Päivitetystä Omaavalonntasuunnitelmasta tiedotetaan Wilhelmiinan viikkotiedotteessa.

Omaavalonntasuunnitelma on osa Wilhelmiinan tapa toimia –laatu-käsikirjaa ja henkilöstö perehdytetään omaavalonntaan perehdytysohjelmassa ja osana päivittäisjohtamista.

Ajantasainen Omaavalonntasuunnitelma on nähtävissä kaikissa Wilhelmiinan ryhmäkodeissa tulostettuna, omassa kansiossaan yhteisissä tiloissa ja Wilhelmiinan nettisivuilla www.wilhelmiina.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaalle laaditaan asiakassuhteen alussa Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Kuntoisuuden arvioinnissa käytössä on RAI-mittaristo (kuntoutusasiakkailla tietyissä kohderyhmissä myös FIM). Suunnitelman jatkuva arviointi ja päivitys tapahtuvat tämän jälkeen puolivuositain tai tarvittaessa (tapaamisessa paikalla asukas, omainen ja asukkaan omahoitaja, tarvittaessa myös hoitava lääkäri).

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

Asiakas ja/tai omaiset ovat mukana suunnitelman laatimisessa. Heiltä saadaan myös tietoa asiakkaan elämänkaaresta ja taustasta huomioitavaksi suunnitelmassa ja yksilöllisessä hoivapalveluiden toteutuksessa.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Suunnitelma laaditaan edellä kuvatun mukaisesti. Asiakkaan omahoitajilla on päävastuu suunnitelman toteutumisen seurannasta ja he vastaavat suunnitelman ajantasaisuudesta.

Vuonna 2018 toteutettu tavoitteellisen kirjaamisen uudistus ja vahvistettu RAI-arvioinnin osaamista ja sen pohjalta asukaskohtaisen tavoitteiden asettamista. Tavoitteena on integroida RAI-arvioinnit entistä sujuvammin osaksi arjen hoitotyötä ja asukaskohtaisia tavoitteita sekä kytkeä päivittäiset asiakaskirjaukset vahvemmin asiakaslähtöisiin tavoitteisiin ja niiden toteutumiseen. Näin saadaan entistä paremmin myös raportointitietoa tukemaan/konkretisoimaan suunnitelman toteutumista ja apuvälineeksi seurantaan.

RAI-osaamisen kehittäminen jatkuu hankkeena vuonna 2019. Hankkeessa neljä tasoa ja tavoitealuetta: esimiestyö, johtaminen ja raportointi, tiimitason työskentely ja hoitotyön toiminnanohjaus, hoitajien työskentely ja voimavaralähtöinen asukastyö, hoitotyön vaikuttavuus: asukas, tiimi ja talotasoinen vaikuttavuuden arviointi ja raportointi, näkyväksi tekeminen asukkaalle, läheisille ja muille sidosryhmille.

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

Jokaisella asiakkaalla on vastuullinen omahoitaja ja omahoitajatyöpari, joiden vastuulla on kunkin asiakkaan suunnitelmien toteutuminen ja suunnitelman toteutuksen varmistaminen hoitotiimissä.

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?

Jokaisen ihmisen ainutlaatuisuuden arvostaminen on yksi arvoistamme ja lähtökohdistamme.

Tavoitteenamme on jokaisen asukkaan kohdalla tukea hänen lähtökohdilleen, voimavaroilleen, toiveilleen ja totumuksilleen rakentuvaa arkea. Asukkaalla on omien voimavarojensa pohjalta mahdollisuus päättää omasta päivärytmistään ja mm. ruokailuihin ja erilaiseen toimintaan osallistumisesta.

Wilhelmiina on koti täällä asuville ihmisille ja hoitajat pyrkivät toiminnallaan tekemään asumisesta mielekästä ja turvallista. Asiakkaan yksilöllisyys ja omien voimavarojen tukeminen kuuluvat jatkuvana teemanä myös Wilhelmiinan Omahoitajuuden ja Kunnonhoitaja-osaamisen kehittämisessä.

Yksityisyyttä tuetaan myös tilojemme kautta. Asiakkailla on omat lukittavat huoneet, joissa on oma wc ja suihku. Asukas saa sisustaa oma kotinsa oman näköisekseen omilla huonekaluillaan. Osana Wilhelmiinan tapa toimia –laatuajärjestelmää ovat ohjeet *Asukkaan itsemääräämisoikeudesta* sekä *Ammattieettiset periaatteet ja asiakkaan oikeudet, oikeus yksityisyyteen*.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Wilhelmiinan tapa toimia –ohjeistukseen on kirjattu menettelytapaohjeet rajoitteisiin ja pakotteisiin liittyen osana ohjetta *Asukkaiden itsemääräämisoikeus*. Mikäli jokin rajoittamistoimenpide nähdään hoitotiimissä asukkaan turvallisuuden vuoksi tarpeelliseksi ratkaisuksi, on asiasta aina keskusteltava asukkaan sekä hänen läheistensä ja yksikön lääkärin kanssa. Sovitusta käytännöstä tulee tehdä kirjaus asiakastietojärjestelmään. Rajoituksen tarkoituksenmukaisuutta on jatkuvasti arvioitava sekä rajoitus purettava heti, kun se on mahdollista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Jokaisella on Wilhelmiinassa velvollisuus puuttua asiakkaan epäasialliseen kohteluun ja havaitessaan epäasiallista kohtelua ilmoittaa siitä esimiehelleen välittömästi. Esimies ryhtyy tämän jälkeen tarvittaviin toimenpiteisiin asian selvittämiseksi. Hän keskustelee asiasta ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Jos epäasiallista kohtelua todetaan tapahtuneen työntekijän toimesta, asia etenee normaalien

henkilöstömenettelyiden kautta (kuuleminen, huomautus-/varoitustenmenettely). Mikäli epäasiallista kohtelua todettaisiin tapahtuneen, keskustellaan tilanteesta myös työyhteisössä tavoitteena pohtia yhdessä, miten vastaavia tilanteita voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä.

Asiakastietojärjestelmään tulee myös kaltoinkohtelua epäiltäessä kirjata hoitajan tekemät havainnot asukkaaseen liittyen.

Jos epäillään tai havaitaan, että asukkaan omaisen kaltoinkohtelee taloudellisesti asukasta, otetaan välittömästi yhteyttä esimieheen, joka ottaa yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään. Jos asukkaan omaisen epäillään kaltoinkohtelevan asukasta fyysisesti tai psyykkisesti, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan omaisen kanssa.

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

Asukasta ja tarvittaessa hänen läheisiään kuullaan tilanteesta esimiehen toimesta. Heitä informoidaan tilanteen käsittelystä ja mahdollisista sovituista toimenpiteistä siltä osin, mikä koskee asiakasta ja mikä ei ole luottamuksellista esimerkiksi työsuhteen hoitoon liittyvää informaatiota.

Olemme ilmoitusvelvollisia myös yhteistyökuntien suuntaan, mikäli epäasiallista kohtelua kohdentuu heidän sitoumuksellaan meillä asuviin henkilöihin erillisten ohjeistusten mukaisesti. Vakavissa kaltoinkohtelutilanteissa, esimerkiksi henkilökuntaan kuuluvan varastaessa asukkaalta rahaa tai pahoinpidellessä tätä, tehdään asiasta myös rikosilmoitus.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Pysyvien asukkaiden asiakaspalautteet kerätään Wilhelmiinan omalla Läheiskyselyillä kerran vuodessa. Asukkailla ja läheisillä on mahdollisuus lisäksi antaa palautetta päivittäin sekä asiakaspalautelaatikkoon, joita löytyy kaikista Wilhelmiinan ryhmäkodeista sekä aulasta ja ravintolasta, että myös suoraan talon henkilökunnalle ja esimiehille.

Asukkaiden läheisille/omaisille järjestetään kaksi kertaa vuodessa oma iltansa ajankohtaisista asioista. Näiden lisäksi on myös muita omaisille avoimia tilaisuuksia mm. talon erilaiset tapahtumat ja ryhmäkohteittain järjestettävät läheisten tilaisuudet. Tavoitteena 2016 - 2020 kaudella tuoda myös uusia tapoja asukaslähtöiseen palveluiden kehittämiseen sekä informaation välittämiseen/näkyvyyteen ml. sähköiset mahdollisuudet. Vuonna 2019 tavoitteena kokeilla uusia tapoja asukkaiden odotusten ja palautteiden keräämiseksi.

Talon kaksi sairaanhoitajaa on vuonna 2018 suorittanut Elo-D® -havainnoijakoulutuksen. Elo-D® -menetelmä on muistisairaahan ihmisen hoidon laadun arviointimenetelmä ympärivuorokautiseen hoitoon. Menetelmä antaa tietoa muistisairaahan ihmisen ilmaisemista hyvinvoinnin kokemuksista sekä yksikön toiminnassa ilmenevistä sosiaalisista tilanteista ja vuorovaikutuksesta. Osaamista tullaan 2019 hyödyntämään Wilhelmiinassa muistisairaiden kokemuksen kartoittamiseen.

Kuntoutuksen ja lyhytaikaisen hoivan asiakkailta palaute pyydetään kuntoutusjakson lopussa kirjallisena.

Espoon ja Helsingin kaupungit tekevät vuosittain omille asiakkailleen myös oman kyselynsä, joiden tulokset saamme käyttöömmme.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Vuosittain toteutettavan Läheistytyväisyys-kyselyn tulokset käydään läpi henkilökunnan ja läheisten kanssa ja ne julkaistaan myös Wilhelmiinan nettisivuilla. Kyselyssä nousevat kehittämiskohteet hyödynnetään mm. Wilhelmiinan toiminnan suunnittelussa ja osaamisen kehittämisessä.

Yksittäiset asiakaspalautteet käsitellään tapauskohtaisesti vastuullisten hoitajien/hoitotiimien kesken, sekä tarvittaessa laajemmin ryhmäkotien viikkopalavereissa mahdollisten tarvittavien kehitystoimenpi-

teiden ja uusien toimintaohjetarkennusten osalta. Mahdolliset asiakaspalautteet käsitellään yhteenvetona Johtotiimissa viikoittain ja palautteiden pohjalta tehdään päätökset tarvittaessa mahdollisista toimipidelinjauksista sekä kehittämistoimenpiteistä, jotka myös Laajennettu Johtotiimi käsittelee.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja
Minna Saranpää, 040 826 7649, minna.saranpaa@wilhelmiina.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Wilhelmiinassa toimii oma potilasasiamies: Janne Laurila, potilasasiamies@wilhelmiina.fi, puh. 044 7060 164.
Wilhelmiinan yhteistyökuntien sosiaaliamiehet ovat käytettävissä asiakkaan kotikunnan mukaan.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista
Saat nopeimmin yhteyden kuluttajaneuvojaan puhelimitse soittamalla numeroon 029 553 6901 (arkisin 9–15). Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottomakkeella.

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

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lisätietoa kuluttajaneuvonnasta löytyy osoitteesta: <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?
Kaikki muistutukset käydään läpi esimiesten johdolla ja Wilhelmiinan Johtotiimissä. Muistutukset selvitetään ja kirjataan mahdollisimman tarkasti. Muistutusten pohjalta laaditaan yhteenveto ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet ja toteutus Wilhelmiinan normaalien päätös- ja toimintaprosessin mukaisesti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksen vastaanotosta annetaan mahdollisimman pikaisesti, viimeistään 1- 2 arkipäivän kuluessa, kuittaus käsittelyyn ottamisesta. Muistutuksen laajuus ja mahdollisten asianosaisten paikallaolo vaikuttavat muistutuksen käsittelyn kokonaisaikaan, tavoitteena käsitellä muistutukset 2 viikon kuluessa niiden vastaanottamisesta. Mikäli käsittely viivästyy esimerkiksi kuulemisten osalta työvuoroista johtuen, informoidaan viiveestä muistutuksen antanutta tahoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen
Wilhelmiinan kaikessa toiminnassa lähtökohtana on asukas- ja voimavaralähtöinen työskentely/kunnonhoitajuus ja asukkaiden henkilökohtaiset palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmat. Asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan, sekä tuetaan voimavarojensa mukaan osallistumaan Wilhelmiinan päivittäiseen vapaa-ajan ohjelmaan ja ryhmäkotien aktiviteetteihin. Vuodelle 2018 - 2019 avaintavoitteena on mm. Omahoitajuus ja omahoitajahetkien kehittäminen/monipuolistaminen ja systemaattisuus/säännöllisyys.

Wilhelmiinassa on päivä- ja talotasoinen vapaa-ajanohjelma, jota täydennetään ryhmäkotien omalla toiminnalla ja viikko-ohjelmilla. Asukkaille on päivitetty myö henkilökohtaiset liikkumissuunnitelmat, kunkin voimavarojen ja henkilökohtaisten tavoitteiden pohjalta.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Hoidon vaikuttavuutta mitataan ja arvioidaan päivittäin keskusteluilla, havainnoinnilla ja raportoinnilla sekä säännöllisesti RAI-mittarilla ja osalla asiakkaista Vivago-hyvinvointianalyysilla. Hoitokokouksissa käydään säännöllisesti läpi myös asukkaan hyvinvointi ja sen kehittyminen suhteessa suunnitelmiin. Muistisairaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin asukasosallisuuden kehittämiseksi Wilhelmiinassa 2 sairaanhoitajaa saanut 2018 valmiuden ELO-D – havinnoitiin. Sen avulla tuetaan muistisairaanhoidon osallisuutta omaa hoitoaan koskevissa asioissa.

Vuonna 2018 on toteutettu tavoitteellisen kirjaamisen uudistus ja vahvistettu RAI-arvioinnin osaamista ja sen pohjalta tehtävää asukaskohtaisen tavoitteiden asettamista hoito- ja kuntoutussuunnitelmiin. Tavoitteena on integroida RAI-arvioinnit entistä sujuvammin osaksi arjen hoitotyötä ja asukaskohtaisia tavoitteita sekä kytkeä päivittäiset asiakaskirjaukset vahvemmin asiakaslähtöisiin tavoitteisiin ja niiden toteutumiseen. Näin saadaan entistä paremmin myös raportointitietoa tukemaan/konkretisoimaan suunnitelman toteutumista ja apuvälineeksi seurantaan.

RAI-osaamisen kehittäminen jatkuu hankkeena vuonna 2019. Hankkeessa neljä tasoa ja tavoitealuetta: esimiestyö, johtaminen ja raportointi, tiimitason työskentely ja hoitotyön toiminnanohjaus, hoitajien työskentely ja voimavaralähtöinen asukastyö, hoitotyön vaikuttavuus: asukas, tiimi ja talotasoinen vaikuttavuuden arviointi ja raportointi, näkyväksi tekeminen asukkaalle, läheisille ja muille sidosryhmille.

Ravitsemus

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

Ruokailuajat ovat säännölliset (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala, tarvittaessa väli- ja yöpala). Yöaikaisen paaston tavoitteena on olla enintään 11 tuntia. Ravitsemuksen suunnittelun tavoitteena tarjota monipuolinen ja ikäihmisten tarpeisiin vastaava ateriakokonaisuus. Wilhelmiinan ravintolapalveluilla on käytössä Aromi-ohjelma, joka tukee ravitsemussuosittelun huomioon ottaen ruokalistojen laadinnassa.

Asukkaiden henkilökohtaista ravitsemustilaa seurataan asiakaskirjauksilla, säännöllisillä painon mittauksilla ja tarpeen mukaan MNA-testeillä.

Hygieniakäytännöt

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

Wilhelmiinassa on nimetty hygieniavastaava: Susanna Voitto, joka vastaa hygieni- ja siivousasioista ja niihin liittyvistä laatuasioista. Hygieniiohjeet on tehty ohjaamaan toimintaa. Tarvittaessa järjestetään hygieniakoulutuksia ja hyödynnetään yhteistyökumppanina myös Helsingin kaupungin hygieni- ja haa-vahoidon asiantuntijoita. Hygieniatason seuranta on osa päivittäistä hoitotyön ja hoitajien/hoitotiimin vastuuta ja lähiesimiestyötä.

Hygieniakäytännöistä on ohjeistettu Wilhelmiinan Tapa Toimia- toimintaohjekokonaisuudessa. Siivouspalveluiden kanssa on laadittu palvelukuvaukset, joissa huomioitu tarvittavat hygieniakäytännöt tilojen siivouksessa. Siivouksen laatua seurataan hygieniavastaavan toimesta.

Terveysten- ja sairaanhoito

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

Asukkaan tilanteen vaatiessa sairaanhoitoa, konsultoidaan aina ensisijaisesti talon omaa lääkäriä ja tehdään tilannekohtaisesti hoitotiimissä tilanteeseen liittyen tarvittavat päätökset sairaanhoidon osalta. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa käytetään tarvittaessa julkisen terveydenhoidon palveluja (112).

Hammashoidon tarve huomioidaan osana päivittäistä hoivaa. Mikäli huomataan tarvetta hammashoidolle, asiasta keskustellaan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa, ja tilataan sovitusti tarvittaessa aika hammashoitajalta/-lääkäriltä.

Kuolemantapauksiin on tehty omat ohjeensa, jotka ovat osa WTT-toimintaohjekokonaisuutta.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden hoitosuunnitelmassa on määritelty millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisessä. Hoitosuunnitelmat

<p>päivitetään säännöllisesti ja järjestetään hoitokokoukset, joissa mukana asukas/hänen läheisensä, omahoitaja ja lääkäri. Päivittäisissä kirjauksissa otetaan kantaa asukkaan hyvinvointiin ja terveydentilaan. Hoitokokouksien järjestämisestä oma ohjeensa.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Hoitotyön toteutuksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelmien mukaisesti vastaa ryhmäkodin moniammatillinen tiimi, joka koostuu lähi- ja sairaanhoitajista. Hoitotyön vastuut ja roolit on kuvattu toimenkuvissa ja Wilhelmiinan toimintaohjeissa. Hoitotiimien rinnalla Wilhelmiinassa työskentelee 2 lääkäriä, joilla on säännölliset vastaanottopäivät viikoittain sekä tarvittaessa lääkäriä voidaan konsultoida puhelimitse. Oman lääkäritoiminnan rinnalla toimii kunnan järjestämä perusterveydenhuolto. Kuntoutusasiakkailta on oma asiantuntijalääkäri, jolla asiakkaiden tapaamiset kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Yksiköiden hoidon kokonaisuudesta vastaavat esimiehet: Timo Häkkinen – A-talon ryhmäkodit: Ilmatar, Vellamo, Lemminkäinen, Väinämöinen ja Vuokko Raumavirta – B-talon ryhmäkodit: Aapo, Siimeon, Tuomas sekä Kuntoutusyksikkö Venla.</p>
<p>Lääkehoito</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Wilhelmiinan lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n suositusten mukaisesti, se käydään läpi ja päivitetään tarvittavin osin vuosittain. Päivitykseen osallistuvat Lääkehoidosta vastaava lääkäri, yksiköiden esimiehet ja sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi perehdytyksessä ja se on henkilöstön saatavilla ja luettavissa Wilhelmiinan tapa toimia – ohjeistuksessa.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Vastaava lääkäri Maarit Peltomo, maarit.peltomo@wilhelmiina.fi.</p>
<p>Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan? Wilhelmiinan johto ja esimiehet tapaavat säännöllisesti Helsingin ja Espoon kaupungin ikääntyneiden asumispalveluista vastaavien tahojen ja henkilöiden kanssa. Yhteistyösuhteet ovat toimivat. Yksittäisen asiakkaan kohdalla tarvittavasta tiedonkulusta sovitaan tapauskohtaisesti eri toimijoiden kanssa. Tietosuoja ja salassapito huomioidaan kaikessa yhteydenpidossa. Asiakastietoja ei välitetä suojaamattomalla sähköpostilla.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Wilhelmiina vastaa alihankkijoiden työstä osana oman palvelunsa kokonaislaatua ja valvoo työn laatua ja toimeenpanoa yhdessä alihankinnan palvelutuottajien kanssa. Jatkuvässä laadunseurannassa ja reklamaatioiden dokumentoinnissa ja käsittelyssä käytetään Wilhelmiinan laadunhallinnan menetelmiä. Laatuasioita käydään läpi yhteistyökumppanien kanssa sekä osana säännöllisiä tapaamisia, että tarvittaessa erillisesti, mahdollisten reklamaatioiden pohjalta.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Wilhelmiina Palveluissa on ohjeistus ja sähköinen, tallentava järjestelmä riski- ja läheltä piti-tilanteiden raportointiin. Tapahtumat ja riskitilanteet käsitellään ryhmäkotien viikkokokouksissa ja koko taloa koskevat/koko talon tasoista toimintamallien tarkastelua edellyttävät asiat käydään läpi myös Johtotiimissä, sekä Laajennetussa johtotiimissä. TS- ja YT- toimikunnassa sovitaan työsuojeluorganisaation toimikaudelle tekemään riskiarviointiin liittyen ajankohtaiset kehitystoimenpiteet. Toimikunnassa seurataan myös kokonaisuutena tapahtumaraportointia ja siinä mahdollisesti esiin nousevia kehityskohteita. Yhteistyökaupunkien ja muiden toimijoiden mahdolliset kehitystoimenpide-ehdotukset otetaan huomioon Wilhelmiina asiakasturvallisuuden osana ja toimintaohjeissa. Yhteistyötä tehdään mm. palo- ja pelastusviranomaisten kanssa säännöllisten tarkastusten muodossa.</p>

Palo- ja pelastussuunnitelmien laadinnassa ja päivityksissä käytetty asiantuntijayhteistyötä. Viimeisin palotarkastus tehty joulukuussa 2018.

Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Hoivahenkilöstön määrän ja rakenteen osalta Wilhelmiinassa noudatetaan henkilöstön rakenteen, mitoituksen ja määrän säädöksiä sekä sopimuskuntien palvelukuvauksia.

Vuoden 2019 alussa Wilhelmiinan henkilöstörakenne hoivassa ja tukipalveluissa oli seuraava: Hoito- ja hoivatehtävissä toimii noin 90 hlöä ja 2 esimiestä, jokaisessa ryhmäkodissa työskentelee esimiehen tukena tiimivastaava: sekä vakinaisessa työsuhteessa ja heidän sijaisenaan, että tuntityössä: sairasloma- ja vuosilomasijaistuksiin kutsuttaessa.

Pääasiallisesti koulutustaustana on lähihoitajan koulutus. Sairaanhoidajan koulutus on 4 hoitajalla + yhdellä esimiehellä.

Avustavissa tehtävissä toimii 3 henkilöä: hoiva-avustajana ja mm. pyykkihuollossa. Osa pyykkihuollon palveluista ostetaan ulkoa. Yksikön siivouspalvelut hoitaa SOL Palvelut, jolla yksikössä noin 4 hlön vahvuus päivittäin.

Keittiö-, ravintola- ja aulapalveluissa 11 henkilöä. Pääasiallinen koulutustausta kokki, keittäjä, ravitsemustyöntekijä.

Oppisopimus-koulutuksessa oli 2018 2 lähihoitajaa ja yksi ravitsemustyöntekijä, näistä yhden opinnot jatkuvat vuonna 2019.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Vakinaisen henkilöstön vuosiloma-, sairauspoissaolot ja muut lyhytaikaiset poissaolot katetaan määräaikaisilla, tuntiperusteisilla sijaisuuksilla tai käytetään vuokratyövoimaa. Pidemmässä määräaikaisissa poissaoloissa, kuten vanhempainvapaat, haetaan pääsääntöisesti täysiaikainen sijainen tiedossa olevalle pidemmälle poissaolojaksolle.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työvuorosuunnittelu ja henkilöstön vahvuus perustuvat aina asiakastilanteeseen ja sen vaatimaan henkilöstömäärään. Vuosiloma- ja muut pidempi aikaiset poissaolot pyritään ennakoimaan jo työvuorojen suunnitteluvaiheessa sijaisresurssilla ja yllättäviin, sairaus- ja muihin poissaoloihin reagoidaan heti, niistä saadun tiedon pohjalta ja hankitaan sijainen paikkaamaan kyseistä työvuoroa. Henkilöstömitoituksen ja sairauspoissaolojen seuranta tehdään viikkotasolla.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työntekijöitä rekrytoidaan avoimen hakumenettelyn mukaan tarvittaviin tehtäviin. Rekrytoinneissa noudatetaan Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja muuta sovellettavaa lainsäädäntöä. Sijaistarpeisiin vuokratyövoimaa välittävä yhteistyökumppanimme noudattaa samoja periaatteita.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijöiden kelpoisuusehdot tarkistetaan todistuksista ja JulkiSuosikista (Terhikistä). Samaa käytäntöä käytämme sijaisten hankinnassa. Näiden lisäksi pyrimme haastatteluissa ja mahdollisten suositusten kautta kartoittamaan hakijan työkokemusta ja soveltuvuutta juuri kyseiseen tehtävään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstö perehdytetään erillisen perehdytysuunnitelman mukaan asiakastyöhön ja Wilhelmiinan toimintamalleihin, -ohjeisiin ja käytäntöihin. Jokaisella uudella työntekijällä laaditaan perehdytysuunnitelma ja hänelle nimetään perehdyttäjä. Omavalvonnan materiaalit ovat osa Wilhelmiinan Tapaa Toimia, joka kuuluu perehdytykseen. Opiskelijoiden perehdytykseen ja -ohjaukseen on aina nimetty vastuhenkilö, joka on saanut koulutuksen opiskelijan ohjaukseen (työpaikkaohjaaja).

b) 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 omavalvonnan (katso riskinhallinta).

Jokaisella on Wilhelmiinassa velvollisuus raportoida asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Kun kysymys vaaratilanteista tai niiden uhista, ilmoitus tehdään sähköisellä Tapahtumailmoitus-lomakkeella (kts. riskienhallinta). Samoin jokaisella on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun ja havaitessaan epäasiallista kohtelua ilmoittaa siitä esimiehelleen välittömästi. Esimies ryhtyy tämän jälkeen tarvittaviin toimenpiteisiin asian selvittämiseksi.

Tarkemmat kuvaukset etenemisestä korjaavien toimenpiteiden osalta kts. Riskienhallinta ja Asiakkaan asema & oikeudet.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön kehittämisen, osaamisen ja johtamisen painopisteet suunnitellaan vuosittain osana toimintasuunnittelua. Näiden pohjalta laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma. Koulutuksessa huomioidaan sekä hoiva-alan osaamiseen liittyvät asiaosaamisen koulutustarpeet ja mahdolliset lakisääteiset päivitystarpeet, että myös asiakastyön kehittäminen osana toimintaa. Suunnitellussa huomioidaan myös henkilöstöltä itseltään mm. kehityskeskusteluissa esiin nousevat kehitysteemat ja toiveet. Vuoden 2019 koulutussuunnitelmassa hyödynnetty edelleen 2017 osaamiskartoituksen ja strategian mukaisia painotuksia. Asiakastyössä teemoina vuodelle 2019 mm: RAI-osaaminen ja aktiivinen integrointi arjen voimavaralähtöisen hoitotyön pohjana, asiakas- ja työergonomia, muistisairaana kohtaaminen.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Wilhelmiinassa kaikilla asukkailla on käytössään omana kotinaan oma huone, joka mahdollistaa yksityisyyden suojan. Asukashuoneiden koot vaihtelevat noin 22 - 33 neliön välillä. Kaikissa huoneissa on inva-mitotettu wc/kph. Wilhelmiina varustaa huoneet hoivasängyllä ja yöpöydällä sekä perusvalaisimilla, tarvittaessa huoneeseen voidaan varustaa myös verhot. Asiakkaan toivotaan ja hänellä on mahdollisuus kalustaa oma huoneensa muutoin kokonaisuudessa omilla kalusteillaan omaksi kodikseen. Asukkailla on käytössään oman huoneen lisäksi kaikki talon yhteiset tilat mm: oleskelutilat ja tilavat parvekkeet, kerroksien yhteistilat, ryhmäkotien olohuoneet, yhteiset kuntoutus- ja toimintatilat, ravintola ja kirkasvalokahvio, kuntosali, saunat ja kerhotilat. Ulkoilualueena on suojaisa sisäpiha ja ikäihmisille suunniteltu liikuntapuisto Taavetinpuisto sekä asukkaan kuntoisuuden mukaan Wilhelmiinan lähialueen ulkoilumaastot.

Asukkaan läheiset voivat vieraillla Wilhelmiinassa vapaasti. Myöhäisinä ilta-aikoina liikkumista pyydetään kuitenkin välttämään kaikkien asukkaiden kotirauhaa kunnioittaen. Tarvittaessa, erityisissä tilanteissa, on mahdollisuus järjestää asukkaan läheisille myös yöpymismahdollisuus. Asukkaan huone on vain hänen kotinsa eikä sitä käytetä muihin tarkoituksiin esimerkiksi asukkaan pitkän poissaolon aikana.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivoustyön hoitaa yhteistyössä alihankintana SOL Palvelut Oy. Pyykkihuoltoa toteutetaan sekä omana toimintana että alihankintana.

Teknologiset ratkaisut

Asukkailla on käytössään hälytysrannekkeet, näiden lisäksi hoitajilla on puhelinten rinnalla käytettävissä hätäkutsupainikkeet osassa yksiköitä ympärivuorokautisesti, sekä kaikilla yöhoitajalla yöaikaan hoitajakollegan hälyttämiseksi apuun tarvittaessa. Wilhelmiinassa kiinteistö on varustettu valvontalaittein, joihin kuuluu kameravalvonta ja rikosilmoitinjärjestelmä. Käytössä on tallentavat kamerat kulunvalvontaan. Kameroiden tallenteiden käyttö rajattu tilanteisiin, joissa pitää selvittää epäasialliseen aikaan tapahtuneita tunnistamattomia kulkemisia ja tilanteita. Laitteiston käyttö on keskitetty kiinteistön turvallisuus ja huoltopäällikölle. 2019 maaliskuussa muutamille asukkaille otettu testikäyttöön uusi, hahmotunnistukseen ja liikkumisen havainnointiin pohjautuva AnnaPerenna-turvajärjestelmä. Palotilanteiden varalle kaikissa kiinteistön tiloissa paloilmalaitteet, paloilmalaitteiden painikkeet, palokellot ja sprinklerit.

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

Asiakkaiden hälytysjärjestelmän toiminnasta huolehtivat hoitajat päivittäin. Järjestelmään on sisäänrakennettu vikailmoitukset ja ongelmien esiintyessä ollaan yhteydessä järjestelmän toimittajaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Timo Häkkinen, 050 462 1077, timo.hakkinen@wilhelmiina.fi ja Tiina Elomaa /IT-tuki, 050 568 1580, tiina.elomaa@wilhelmiina.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakkaiden käytössä olevat apuvälineet ja terveydenhuollon laitteiden käyttöön opastaminen kuuluu osana hoivatyön käytännön perehdytykseen. Apuvälineiden ja laitteiden hankinta tehdään aina asiakas-kohtaisen tarveharkinnan pohjalta. Laitteiden hankinnassa käytetään tarvittaessa toimittajien/asiantuntijoiden konsultaatiota niiden sopivuudesta kulloiseenkin käyttötarkoitukseen. Laitteet huolletaan ohjeiden mukaisesti säännöllisin väliajoin vuosittain. Viimeisin huoltoraportti löytyy WTT-laatuksikirjasta. Ryhmäkoodissa esimiehet vastaavat kukin omien yksikköjensä laitteiden päivittäisestä toiminnasta, jokaisen käyttäjän velvollisuutena on raportoida eteenpäin havaitsemansa laitteen toimimattomuus tai viallisuus.

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

Mahdolliset laitteiden käytön aiheuttamat vaaratilanteet raportoidaan ohjeistuksen mukaisesti Tapahtumaraportilla ja näiden lisäksi ohjeistuksen mukaisesti tehdään ilmoitus Valviralle Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kukin yksikön esimies vastaa oman yksikkönsä käytössä olevista laitteista:

- Timo Häkkinen, palvelupäällikkö, tehostettu palveluasuminen: ryhmäkodit Lemminkäinen, Väinämöinen, Ilmatar, Vellamo, p. 050 577 1666
- Vuokko Raumavirta, palvelupäällikkö, tehostettu palveluasuminen: ryhmäkodit Aapo, Simeoni, Tuomas sekä lyhytaikainen hoiva ja kuntoutuspalvelut: Kuntoutus Venla, p. 050 568 1597

Timo Häkkinen vastaa lisäksi koko talon laiterekisterin ylläpidosta ja säännöllisistä tarkastuksista.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Työntekijät allekirjoittavat erillisen liitteen asiakastietojen salassapidosta työsuhteensa alussa. Salassapitoon, tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi osana perehdytys suunnitelmaa.

Wilhelmiinassa on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä, joka on suojattu salasanoin. Jokaisella työntekijällä on järjestelmään omat henkilökohtaiset käyttäjätunukset ja salasanat.

Mikäli asiakkaan asioiden hoito vaatii tietojen edelleen luovuttamista, asiakkailta kysytään suostumus tietojen luovuttamiseen lomakkeella.

Espoon ja Helsingin kaupungin asiakkuuksien osalta asiakastietojen osalta noudatetaan kaupunkien antamia ohjeistuksia.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Salassapitoon, tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi osana perehdytys suunnitelmaa. Omavalvontaan liittyviä asioita kerrataan tarvittaessa henkilöstön koulutuksissa.

Vuoden 2018 aikana liittyen GDPR-asetukseen henkilöstö on koulutettu asetuksen tuomiin muutoksiin ja kerrattu tietosuojaa sekä henkilötietojen käsittelyä.

c) Missä yksiköllä rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosuojan liittyvät asiakirjat ja prosessit on päivitetty 2018 aikana vastaamaan GDPR-asetuksen mukaisia vaatimuksia. Tietosuojaseloste Wilhelmiinan Palvelut Oy:n asiakasrekisteristä on nähtävissä Omavalvonnan kansioissa kaikissa ryhmäkoodissa sekä Wilhelmiinan verkkosivuilla: www.wilhelmiina.fi

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaanaliisa Kuoppa, tietosuojavastaava@wilhelmiina.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Riskienhallintaa ja Omavalvontaa päivitetään vuosittain tämän suunnitelman mukaisesti saatujen havaintojen ja kehittämistarpeiden pohjalta.

Yksittäiset laatupoikkeamat, tunnistetut riskit ja niiden pohjalta sovitut korjaavat toimenpiteet tehdään osana jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Näiden pohjalta päivitetään tarvittaessa annettuja toimintaohjeita ja omavalvonnan painotuksia.

Kehitystyö ja omavalvonta on Wilhelmiinassa jatkuva osa päivittäistä toimintaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 29.3.2019

Allekirjoitus

Minna Saranpää, toimitusjohtaja, Wilhelmiina Palvelut Oy

Omavalvontasuunnitelma käsitelty ja hyväksytty Laajennetussa Johtotiimissä 28.3.2019

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 julkaisu (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 julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (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/opus_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-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuoja-valtuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuoja-valtuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältekohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.