

OMAVALVONTASUUNNITELMA

HOIVAKOTI VIIKKI

HELSINGIN DIAKONISSALAITOKSEN HOIVA OY
HELSINGIN DIAKONISSALAITOS

Alppikatu 2, Helsinki



1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy	Kunnan nimi Helsinki
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Ikääntyneet	Sijaintikunta Helsinki
Sijaintikunnan yhteystiedot Alppikatu 2 00530 Helsinki	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0307082-1
Toimintayksikön nimi Viikin hoivakoti	
Toimintayksikön postiosoite Agronominkatu 7 F-G	
Postinumero 00790	Postitoimipaikka Helsinki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Johanna Arppe	Puhelin 0504018719
Postiosoite Alppikatu 2	
Postinumero 00530	Postitoimipaikka Helsinki
Sähköposti johanna.arppe@hoiva.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 6.4.2011	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Tapiola - toistaiseksi	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n toiminnan lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Toimintamme perustuu asiakkaan, henkilökunnan ja yhteisön muiden toimijoiden luottamuksen rakentamiseen. Korostamme kodikkuutta, turvallisuutta, yhteisöllisyyttä ja yksilöllistä hoitoa, huolenpitoa ja tukea. Haluamme olla kannattavasti kasvava kokonaisvaltaisten asumis-, päihde ja hoivapalveluiden tarjoaja ja kehittäjä pääkaupunkiseudulla ja lähialueilla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Helsingin Diakonissalaitos on vaikeiden yhteiskunnallisten ongelmien asiantuntija ja alan suunnannäyttävä, jolla on vahva sosiaalinen omatunto. Jo 150 vuoden ajan Helsingin Diakonissalaitos on ollut luomassa uusia ratkaisuja niillä yhteiskunnan alueilla, joilla ihmiset syystä tai toisesta uhkaavat jäädä palvelujen ulkopuolelle. Helsingin Diakonissalaitos on vahvasti arvoista ponnistava organisaatio. Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy on osa Helsingin Diakonissalaitoksen yhteiskunnallista konsernia.

Arvot:

Kristillinen lähimmäisenrakkkaus

Perustamme palvelutyömme rajoja ylittävään kristilliseen lähimmäisenrakkauteen.

Ihmisarvo

Puolustamme jokaisen ihmisen luovuttamatonta ihmisarvoa.

Edistämme heikoimmassa asemassa olevien ihmisoikeuksia.

Luomme mahdollisuuksia inhimillisesti arvokkaaseen elämään.

Nämä arvot tarkoittavat toiminnassa sitä, että

Olemme rohkeita ja suvaitsevaisia

Olemme asiantuntevia ja uudistuvia

Rakennamme toivoa

Rakennamme luottamusta.

Arvostamme omaa historiaamme.

Saa auttaa. Lupa kiintyä. Rohkeutta välittää.



Kansalais-toiminta

MIELEKÄSTÄ TEKEMISTÄ

Toimintafilosofiamme erottaa meidät muista.

TYÖTÄ IHMISEN KANSSA, EI HÄNEN PUOLESTAAN.

Ammattilaisen tuki ja palvelut

RAJAT YLITTÄVÄÄ OSAAMISTA

Keskeiset strategiset valintamme

Uudistuminen – Osallistumme aktiivisesti kehittämistyöhön muiden alan toimijoiden kanssa. Emme toimi yksin, vaan vahvistamme ja rakennamme kumppanuuksia. Kehitämme jatkuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Vaikutamme alan kehitykseen ja vastaamme sen tuottamiin vaatimuksiin asiantuntevasti.

Välittäminen – välittäminen on välttämätön osa toimintaamme. Rakennamme jokaiselle ihmisarvoista huomista. Ihmisarvoisen työn periaatteet koskevat jokaista työntekijää.

Kestävyys – Kestävyys turvaa työmme tulevaisuuteen. Taloudellista kestävyyttä ja kasvua tavoitellessa pidämme huolen arvojen mukaisesta toiminnasta. Kannattavuus takaa toimintaedellytykset myös tulevaisuudessa. Kasvu antaa entistä leveämmät hartiat tehdä enemmän hyvää.

Innostus – Innostus kumpuaa arvoista ja vahvasta tahdosta – asenteesta. Rakennamme luottamusta lisäämällä vuoropuhelua työpaikan kaikilla tasoilla. Huippusuoritukset syntyvät kutsumuksesta, intohimosta, osaamisesta ja vahvasta tahdosta. Kehitämme osaamista ja palkitsemme hyvän työn, siten menestymme yhdessä.

Päivittämissuunnitelma

Tehdään vuosittain osana säätiön strategiaprosessia ja toimintasuunnitelman laadintaa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon, henkilökunnan ja asiakkaiden yhteistyönä. Osa laadunhallintaa on tarkistaa yksikössä laaditut omaevalvontasuunnitelmat vähintään kerran vuodessa ja varmistaa, että ne ovat ohjeistuksen mukaisia ja että ne on laadittu yhteisesti sovitulla tavalla. Jokainen esimies vastaa omalla vastuualueellaan omaevalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimusten mukaisuudesta.

Lisäksi on sovittu seuraavista erityisvastuista:

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:

- turvallisuus- ja työsuojelupäällikkö : Kiikka Sandberg; kiikka.sandberg@hdl.fi
- työsuojeluvastuu: Keijo Hanka; keijo.hanka@hoiva.fi ja Saara Tokola; saara.tokola@hoiva.fi
- luottamusmies: Arja Stenman-Salomäki; arja.salomaki-stenman@hoiva.fi ja Tellervo Forsberg ; tellervo.forsberg@hoiva.fi
- potilasasiamies : Kimmo Hannus; kimmo.hannus@hoiva.fi
- tietosuojavastaava: Leenamaija Sipponen; leenamaija.sipponen@hdl.fi

Omaevalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Palvelualuejohtaja Johanna Arppe

Alppikatu 2, 00530 Helsinki

0504018719, johanna.arppe@hoiva.fi

Yksikössä omavalvonnan vastuuhenkilö on toimintayksikön yksikönjohtaja, joka ohjaa henkilöstönsä toimintaa ja vastaa siitä, että omavalvontaa toteutetaan käytännössä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Yksikönjohtaja huolehtii, että kriittiset työvaiheet tunnustetaan ja käsitellään sovitusti, sekä vastaa kriittisten työvaiheiden raportoinnista organisaatiossa eteenpäin omalle esimiehelleen.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Palvelualuejohtaja, yksikönjohtaja, turvallisuusvastaava sekä siivous- ja ruokahuollosta vastaava.

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen.

Toiminnan vaatimusten mukaisuuden valvonta ja toteuttaminen ovat osa henkilöstön perehdyttämistä ja huomioidaan kaikkien työntekijöiden kohdalla. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä vastuullinen esimies käy suunnitelman läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja varmistuu siitä, että henkilöstö pääsee osallistumaan suunnitteluun asianmukaisesti.

Esimiehen vastuulla on laatia uudelle/työhön palaavalle/tehtäviä vaihtavalle työntekijälle henkilökohtainen perehdyttämisohjelma, jonka avulla tämä perehtyy organisaatioon, yksikköönsä ja omiin työtehtäviinsä ja niiden tavoitteisiin. Esimies vastaa myös siitä, että työntekijä saa nimetyn henkilökohtaisen perehdyttäjän. Lisäksi esimiehen vastuulla on seuranta, jolla varmistetaan perehdyttämisohjelman toteutuminen.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti keräämällä asiakkailta, läheisiltä, palvelun ostajilta sekä yhteistyökumppaneilta palautetta asiakaskyselyllä. Asiakaspalautetta kerätään erilaisin keinoin, arjessa ja erilaisissa foorumeissa ja tapahtumien yhteydessä. Asiakkaita otetaan mukaan erilaisiin kehittämistyöryhmiin asukasedustajina ja heidän asiantuntemustaan hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteiden käsittely yksikössä/palvelutoiminnassa

Kaikki palaute dokumentoidaan ja palaute käsitellään tiimikokouksessa sekä tarpeen mukaan muilla foorumeilla (esimiestiimi, johtoryhmä). Saadusta palautteesta tiedotetaan sopimusten mukaisesti palveluiden ostajia. Palautteiden käsittelyssä noudatetaan tietosuojaa koskevia säädöksiä.



Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta käytetään yksikön toiminnan kehittämisen lisäksi koko organisaation toiminnan kehittämiseen. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamiseen. Asiakaspalautteen luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä.

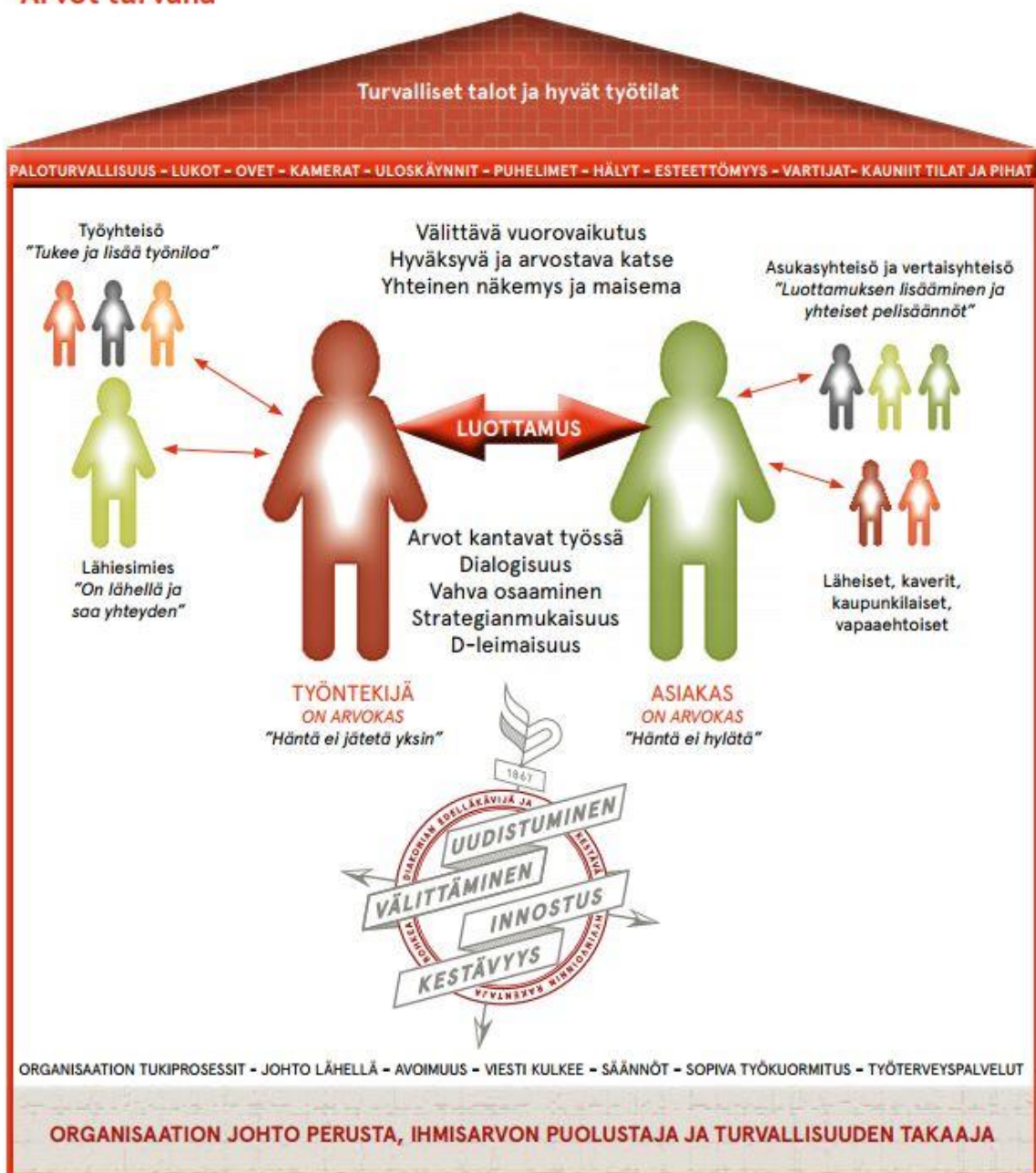
Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen

Yksittäisiä asiakaspalautteita ja asiakaspalautekoosteja käsiteltäessä arvioidaan jatkuvasti myös asiakaspalautejärjestelmän muutostarpeita.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Helsingin Diakonissalaitoksella on pitkä ja edistysellinen historia riskienhallinnan, turvallisuuden sekä työsuojelun kehittämisessä. Riskienhallinta ja turvallisuustyö tähtäävät turvalliseen ja viihtyisään työ- ja asointiympäristöön, tiedon, ympäristön ja omaisuuden suojelemiseen sekä toiminnan jatkuvuuden turvaamiseen. Näiden asioiden toteuttaminen on osa jokaisen arkityötä. Johdon ja esimiesten tehtävänä on luoda riittävät toimintaedellytykset turvallisuustoiminnalle sekä ohjata ja valvoa sen toteutumista.

Arvot turvana



Riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Riskienhallinta on osa laadunvalvontaamme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Henkilöstön osaamista vahvistetaan ja toimintaa ohjataan turvallisiin toimintakäytäntöihin ja riskitilanteiden ennalta arviointiin ja ehkäisemiseen.

Riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden ennalta tunnistamiseksi tehdään:

- vuosittaiset riskikartoitukset, jotka organisoii yksikönjohtaja
- palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuus selvitys. Suunnitelmat tarkistetaan lain säätämin väliajoin.
- työpaikkaselvitykset systemaattisen työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.
- työsuojelutarkastukset tarvittaessa.

Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat

Vaara- ja uhkatilanteista täytetään aina HaiPro-ilmoitus, joka lähetetään esimiehelle jatkotäytettäväksi toimenpiteitä varten. Ilmoitus välitetään tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetulle ja -päällikölle sekä linjaorganisaatiossa yksikönjohtajalle ja palvelualuejohtajalle. Kaikki HaiPro-ilmoitus-lomakkeen täyttämiseen aiheen antaneet tilanteet käydään läpi työyhteisössä ja tarvittaessa myös muilla foorumeilla. Asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa käydään heitä koskettavat vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteet läpi mahdollisimman pian ja avoimesti. Esimies varmistaa, että tapahtuma on dokumentoitu asianmukaisesti ja ehkäiseviä toimenpiteitä pohdittu. Ohjeet Intrassa.

Tapahtuman luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Turvallisuusviestintä pohjautuu Helsingin Diakonissalaitoksen kriisiviestintäsuunnitelmaan. Viestinnän kehittämisestä ja ohjaamisesta vastaa viestintäjohtaja. Tiedon tulee kulkeutua aina päätösvaltaiselle esimiehelle asti. Sen tahon on korjattava puute tai puututtava asiaan, jolla on siihen edellytykset.

6. HENKILÖSTÖ

Yksikön henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Yksikönjohtaja on koulutukseltaan sairaanhoitaja. Esimiestyön kokemusta 13 vuotta. Henkilöstön rakenne on seuraava: sairaanhoitajia (2) ja lähihoitajia (10,5). Yksikön henkilöstö täyttää sille asetetut koulutus- ja kelpoisuus vaatimukset.

Rekrytoinnin periaatteet

Konsernissa henkilöstörekrytointi voidaan toteuttaa sisäisenä, ulkoisena tai kutsumenettelynä. Uusia työntekijöitä rekrytoitaessa huomioidaan strategiasta tulevat vaatimukset niin henkilön ominaisuuksien kuin yksikön toiminnan näkökulmasta. Henkilöstösuunnitelmien avulla toimialat ja yksiköt varmistavat, että sillä on osaava henkilöstö toteuttamassa strategiaa ja sen mukaisia päämääriä myös tulevaisuudessa. Rekrytoinnit toteutetaan yhteistyössä henkilöstöpalveluiden kanssa.

Sisäisen rekrytoinnin tavoitteena on osaltaan tukea ja vahvistaa ammatillista kehittymistä, urakehitystä ja motivaatiota. Sisäistä rekrytointia on myös työkierto, jonka tavoitteena on edistää liikkuvuutta konsernin eri toimialoilla. Avoimet tehtävät tulevat sisäiseen hakuun ennen mahdollista ulkoista hakua.

Suurimmat rekrytointin kohderyhmät ovat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Uusien osaajien rekrytoimiseksi järjestetään työnantajatilaisuuksia, osallistutaan alan rekrytointitapahtumiin ja tehdään yhteistyötä erityisesti Suomen Diakoniaopiston ja Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa.

Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset sekä ammatinharjoittamisoikeudet (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Työtehtävien niin vaatiessa, tarkastetaan myös rikosrekisteriotteet.

Henkilöstön perehdyttäminen

Konsernin perehdyttämisohjelma koostuu neljästä eri kokonaisuudesta: Helsingin Diakonissalaitoksen konsernin, toimialojen ja niiden toiminnan esittely, työsuhteperehdyttäminen, osaamisen kehittäminen ja työhyvinvointi. Esimiehen vastuulla on laatia uudelle/työhön palaavalle/tehtäviä vaihtavalle työntekijälle henkilökohtainen perehdyttämisohjelma, jonka avulla tämä perehtyy organisaatioon, omaan yksikköön, omiin työtehtäviinsä ja niiden tavoitteisiin. Esimies vastaa myös siitä, että työntekijä saa nimetyn henkilökohtaisen perehdyttäjän. Lisäksi esimiehen vastuulla on seuranta, jolla varmistetaan perehdyttämisohjelman toteutuminen. Ohjeita perehdyttämisen tueksi löytyy intrasta.

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä sisäistää organisaation toimintatavat ja omat tehtävänsä niin että hän pystyy mahdollisimman pian työskentelemään itsenäisenä ammattilaisena.

Yksikössä työskentelevät opiskelijat perehdytetään yksikön ja koko konsernin toimintaan ja omavalvonnan toteuttamiseen opiskelijan harjoittelujakson tavoitteiden ja opiskelijan osaamisen kannalta tarkoituksenmukaisessa laajuudessa. Perehdyttämisestä vastaa opiskelijalle nimetty ohjaaja sekä yksikön muut työntekijät toimiessaan opiskelijan ohjaajina työvuoroissa.

Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen, kehittäminen ja osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen on yksi henkilöstöstrategian painopistealueista. Suunnitelmallisella osaamisen kehittämisellä varmistamme, että resurssimme ovat riittävät, henkilöstömme osaaminen vastaa työn vaatimuksia ja työntekijämme motivoituvat hyvän työn tekemiseen. Osaamisen kehittämisen lähtökohdaksi on vahvistaa ja monistaa jo olemassa olevaa organisaation kyvykkyyttä. Samalla vahvistetaan strategiasta nousevia keskeisiä tulevaisuuden osaamisalueita. Osaamisen johtamisella varmistamme menestyksensä toimintamme siten, että sitoutamme oikeat osaajat strategian toteutuksen kannalta oleellisiin avainrooleihin.

Koko henkilöstö osallistuu työn kehittämiseen. Arjen työtilanteista nousevien ideoiden jakaminen, vuoropuhelun lisääminen kaikilla työpaikan tasoilla ja sitä kautta työn kehittäminen ovat toiminnan edellytys. Lisäksi olemassa olevat normaalit yhteistoiminnalliset menettelyt ovat käytössä.

Osaamisen kehittämisen perustana ovat esimiehen ja työntekijän sekä työryhmän väliset vuosittain (tai useammin) käytävät yksikö- ja/tai ryhmäkehityskeskustelut, jotka tukevat sekä arjen työtä, että tavoitteellista ja tuloksellista työskentelyä ja henkilökohtaista kehittymistä. Kehityskeskusteluiden yhteydessä laaditaan/päivitetään työntekijän / tiimin osaamiskartoitus. Työntekijän ja työyksikön koulutussuunnitelmat laaditaan kehityskeskusteluiden ja osaamiskartoitusten pohjalta toiminnan tavoitteet huomioiden.

Ryhmäkehityskeskustelu täydentää kehityskeskustelukokonaisuutta niin, että koko työtiimi arvioi omaa toimintaansa, varmistaa yhteiset painopistealueet ja tulevan kauden tavoitteet.

Henkilöstökoulutusta järjestetään Helsingin Diakonissalaitoksen konsernin tasolla sekä kohdistetusti Hoiva Oy:n henkilöstölle. Lisäksi hyödynnetään tarjolla olevaa ulkopuolista koulutustarjontaa. Tuemme sellaista osaamista ja osaamisen kehittämistä, joka on toiminnan kannalta tärkeää, jonka koulutustarve nousee työssä tarvittavasta osaamisen kehittämisestä ja joka on strategian tavoitteiden mukaista.

Henkilöstön kehittämisen keinoja ovat myös omaehtoisen opiskelun tukeminen, mentorointi, työhönohjaus ja työkiertoon kannustaminen, säännöllisesti toteutetut suunnittelu- ja kehittämispäivät sekä projekteissa työskentely.

Esimieskoulutukseen ja etenkin lähiesimiehen johtamistaitojen vahvistamiseen, myös työhyvinvoinnin edistämiseksi, panostetaan. Esimiesten työsuhdeosaamista ylläpidetään koulutuksin ja esimiestyön ajankohtaisia aiheita käsitellään esimiespäivissä.

Sairauspoissaoloja, työtapaturmien aiheuttamia poissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta seurataan yhteistyössä työterveyshuollon ja henkilöstöpalveluiden kanssa.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Johtoryhmä ja laajennettu johtoryhmä käsittelevät henkilöstöasioiden kehittämistä osana strategiatyötä ja toiminnan suunnittelua. Palveluiden ostajien edellyttämät henkilöstöä koskevat kriteerit (mm. muistisairaiden hoitoon perehtyminen) otetaan huomioon henkilöstöasioita suunniteltaessa.

Henkilöstöasioiden kehittämisessä tehdään tiivistä yhteistyötä konsernin henkilöstöpalveluiden, henkilöstön kehittämisen ja työhyvinvoinnin asiantuntijoiden kanssa.

7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Tilaratkaisujen lähtökohtana on ensisijaisesti asiakkaiden hyvinvointi ja kodikas tunnelma turvallisuuden tunteen lisäämiseksi. Tilat on mietitty esteettömyyden kannalta toimiviksi ja selkeästi hahmotettaviksi. Esteettömyyden lisäksi on huomioitu ergonomia, turvallisuus, yksityisyys, viihtyvyys, aseptisyys ja funktionaalisuus. Lisäksi huomiota on kiinnitetty yksityisyyteen, tunnelmaan, omaisen läsnäolon mahdollistamiseen ja tarkoituksenmukaisen välineistön sijoitteluun.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat

Hoivakodin 18 asukasta asuvat yhden hengen huoneissa. Huoneet ovat kooltaan 22 m². Huoneissa on oma WC ja suihkutila. Asiakkaiden käytössä on kodin yhteinen sauna ja terassi. Huoneen ja yhteistilojen yhteenlaskettu pinta-ala on 40 m². Huoneiden varusteluun kuuluu sähkösänky, yöpöytä ja verhot. Asukas kalustaa huoneen omilla huonekaluillaan.

Asiakkaiden yhteisessä käytössä olevat tilat

Yhteisessä käytössä olevat keittiö- ja ruokailutilat ovat kooltaan riittävät ja viihtyisät. Asiakkailla on myös käytössään oleskelu- ja tv-tilat. Lisäksi heidän käytössään on sauna, joka on käytössä päivittäin. Tupakointi sisätiloissa ei ole mahdollista, tupakkapaikka lasitetulla parvekkeella.

Kiinteistön yhteydessä on yleisiä tiloja, joita voidaan käyttää mm. kokoontumisiin, perhejuhliin, kerhotoimintaan.

Yhteisöllisyyden toteutuminen yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Toimitilojen suunnittelussa on huomioitu yhteisöllisyys. Viihtyisät ja riittävän suuret yhteistilat mahdollistavat monipuolisen harrastetoiminnan toteutumisen. Yksikön yhteiset tilat luovat myös mahdollisuuksia yhdessäoloon.

Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet

Siivous: Asukashuoneiden ja yleisten tilojen siivous toteutetaan oman henkilökunnan toimesta. Siivooja huolehtii asukashuoneiden, yleisten tilojen ja kerrosten siivouksesta erillisten ohjeistusten mukaisesti. Siivoussuunnitelmassa on kuvattu siivouspalveluiden toteutuminen yksityiskohtaisesti. Yksiköllä on kirjallinen siivous- ja keittiötyön suunnitelma, jossa luetellaan selkeästi puhdistuskohteet, puhdistusmenetelmät ja -aineet sekä puhdistustiheys ja käytettävät välineet.

Pyykkihuolto: Yksikössä on kaksi pesukonetta ja henkilökunta huolehtii asukkaiden vesipesun kestävien vaatteiden pesusta, ellei asukkaan/omaisen kanssa ole sovittu toisin. Liinavaatteet pesetetään pesulassa (Comforta), samoin sisustustekstiilit.

Jätehuolto: Toiminnassa pyritään minimoimaan syntyvän jätteen määrä. Jätehuollon käytännössä noudatetaan Helsingin Diakonissalaitoksen konsernin/kiinteistön omistajan ohjeistuksia jätteen käsittelystä. Ohjeet löytyvät intrasta.

Sisäilman laadunvarmistusmenettelyt

Havaitut poikkeamat ilmoitetaan kiinteistönomistajalle tai sen edustajalle (isännöitsijä) sekä konsernin turvallisuuspäällikölle. Sisäilmamittaukset tehdään tarvittaessa asukkailta tai henkilökunnalta tulevien ilmoitusten perusteella. Työterveyshuolto tekee ns. työpaikkakäynnit ja tarvittavat sisäilmaoireisiin liittyvät kyselyt.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Asiakkailla on itsellään tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet esim. pyörätuoli ja rollaattori. Kaikkiin asuntoihin kuuluu sähköllä säädettävät sängyt. Lisäksi asiakkailla on omat henkilökohtaiset sairauden hoitoon määrätyt laitteet esim. verensokerimittarit. Henkilökunnan käytössä on laitteita ja tarvikkeita, joita käytetään kaikkien asukkaiden terveydentilan seurantaan ja hoitoon. Viikissä on käytössä mm. seuraavat terveydenhuollon laitteet: verenpainemittarit, verensokerimittarit, korvalamppuja, kuumemittareita, henkilönosturi, istumavaaka ja Motomed. Muita välineitä ja instrumentteja ovat mm: pyörätuolit, nostoliinat, suihkutuolit, stetoskooppi.

Työntekijöiden tehtävänä on huolehtia apuvälineiden ja laitteiden kunnosta. Lähiesimiehen vastuulla on terveydenhuollon laitteiden vuosittainen huolto. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus havaitsemistaan puutteista tai vaaratilanteista.

Vastuuhenkilön yhteystiedot.

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaa Yksikönjohtaja Susanna Perkiömäki p. 050 5027693, susanna.perkiomaki@hoiva.fi

Linkki Valviran määräyksiin:

http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työskentelyssään tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta sekä tarkoituksenmukaisuutta ja raportoi niistä esimiehelle / kiinteistöhuoltoon. Suurempien puutosten tai korjaustarpeiden ilmetessä esimies konsultoi kiinteistöpalvelua sekä palvelualuejohtajaa. Havaitut viat korjataan nopeasti ja tarvittavat laitehankinnat toteutetaan konsernin hankintapalveluiden kautta.

Laitteiden määräaikaishuollot ja kalibroinnit tehdään laitevalmistajan suositusten mukaan ja niistä pidetään ajantasaista kirjanpitoa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi on laadittu toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä. Toimintamme perustuu aina viranomaisten antamiin ohjeistuksiin, joiden tarkoitus on suojella asiakkaiden ja henkilökunnan terveyttä.

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot
Turvallisuussuunnittelusta sekä turvallisuusdokumentaation ajantasaisuudesta vastaa yksikönjohtaja yhdessä nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa. Palvelualueella turvallisuusasioista vastaa palvelualueen johtaja. Turvallisuusasioiden kehittämisestä vastaa palvelualueella yksikönjohtaja, turvallisuuskoordinaattori ja konsernitasolla turvallisuuspäällikkö.

HDL- konsernin turvallisuuspäällikkö: Kiiikka Sandberg p. 050 305 9643

Palvelualueen turvallisuuskoordinaattori: Liisa Näränen p. 050 5484818

Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että hänen työryhmänsä jäsenillä on riittävät tiedot ja taidot toimia turvallisesti. Turvallisuuskäsikirja henkilöstölle ja turvallisuuden vuosikello löytyvät intrasta.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työssään aktiivisesti yksikön ja asiakkaiden turvallisuuden toteutumista ja havainnoi mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaitessaan turvallisuutta uhkaavia tilanteita/tekijöitä henkilöstö tekee välittömästi korjaavat toimenpiteet ja raportoi niistä esimiehelle. Yksiköiden turvallisuutta tukevat tilaratkaisujen lisäksi henkilöhälytintjärjestelmä, kameravalvonta, säännöllinen henkilöstön palo- ja turvallisuuskoulutus sekä turvallisuusvastaavien säännölliset tapaamiset. Henkilöhälyttimillä turvataan vartijan / poliisin kutsuminen yksikköön akuutissa tilanteessa. Henkilöstölle on myös säännöllistä ensiapu- ja ergonomiakoulutusta sekä erilliset ohjeet hygieniaosaamiseen liittyen.

Henkilökuntaa perehdytetään säännöllisesti turvallisuusjärjestelyihin kriisitilanteessa.

Yksikön valvontalaitteet ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Palovaroitinjärjestelmä: sähköiset palovaroittimet kattavat koko rakennuksen.

Automaattinen Paloilmoitinjärjestelmä ja kuvaus sen kattavuudesta: paloilmaisin antaa ennakkohälytyksen sekä tekee palotilanteessa palohälytyksen, joka menee suoraan pelastuslaitokselle. Paloilmoitinjärjestelmä testauksesta kerran kuukaudessa vastaa kiinteistön omistaja.

Savunpoistojärjestelyt: automatiikka savun poistoon

Automaattinen sammuusjärjestelmä: sprinklerit koko kiinteistössä

Lukitusratkaisu: sähkölukot sekä - kulunvalvonta

Kulunvalvontajärjestelmä: Vivago

Hoitajakutsujärjestelmä: kattaa koko kiinteistön.

Palo-osastoinnit: rakennuspiirustusten ja määräysten mukaan toteutettu.

Pelastustie: pelastuslaitoksen vaatimusten mukainen; pääsy talon molemmille puolille.

Turvallisuussuunnittelu ja turvallisuustoiminnasta vastaavat

Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla.

Turvallisuustoiminnasta vastaavat yksikön vastaava henkilö yhdessä turvallisuus- ja riskienhallintapäällikön sekä työterveyshuollon kanssa. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti hätäensiapuun sekä tulipalojen ehkäisyyn ja toimintaan tulipalotilanteissa. Henkilöstö on perehdytetty Alppikadun korttelin mahdollisiin riskitekijöihin ja turvallisuusjärjestelyihin kriisitilanteissa.

Turvalaitteet ja hälytysjärjestelmät

Palohälytykset tulevat hoitajakutsupuhelimiin. Kiinteistöhuolto testaa laitteiston kuukausittain. Poistumistiet on merkitty valomerkeillä ja kylteillä. Paloilmoitin painikkeet on merkitty kilvillä ja tarroilla. Asukasvuoteissa on palo/pelastuslakanat.

Käytössä Vivago-hoitajakutsujärjestelmä asiakkaita varten. Vivago- järjestelmän sopimus huollosta, tuesta ja ylläpidosta on voimassa. Hoitajakutsut kuuluvat ja näkyvät hoitajien mukana pidettävässä puhelimesta, sekä toimistossa olevassa ilmoittimessa. Kyseinen järjestelmä mahdollistaa suoran puheyhteyden asiakkaille huoneisiin.

Yksikössä käytössä Vivago-hoitajakutsu/ henkilöturva/kulunvalvonta järjestelmä. Hälytykset ohjautuvat vuorossa olevan hoitajan käsipuhelimeen. Asiakkailta on mahdollisuus saada mukana kulkeva hoitajakutsuhälytin mikä testataan säännöllisesti ja järjestelmän toimittaja tekee koko järjestelmän testauksen kerran vuodessa. Yksikön henkilökunta tarkkailee hoitajakutsulaitteiden toimivuutta säännöllisesti.

Asiakasturvallisuutta koskevista poikkeamista raportoidaan ja poikkeamiin haetaan ratkaisuja toimintayksikön sisäisissä palavereissa ja esimiestiimeissä. Vaara-, uhkatilanne- ja poikkeamaraportit tehdään välittömästi. Laatu- ja turvallisuuspäällikkö ottaa tarvittaessa kantaa poikkeamiin. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat päivitetään säännöllisin väliajoin.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Yksikön turvajärjestelmät ovat tarkoitettuja turvaamaan sekä asukkaiden, että työntekijöiden turvallisuutta. Turvallisuuden tärkeimpiä tekijöitä on henkilökunnan ammattitaito, turvallisuusosaaminen, sekä hyvät vuorovaikutustaidot ja asiakkaiden tuntemus. Asiakasturvallisuutta koskevista poikkeamista raportoidaan ja poikkeamiin haetaan ratkaisuja toimintayksikön sisäisissä palavereissa ja esimiestiimeissä.

Vaara - ja uhkatilanne ja poikkeamaraportteja seurataan palvelualueella ja turvallisuuspäällikkö ottaa tarvittaessa kantaa poikkeamiin. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat päivitetään säännöllisesti.

Turvallisuusviestintä

Turvallisuusviestintä pohjautuu Helsingin Diakonissalaitoksen kriisiviestintäsuunnitelmaan. Viestinnän kehittämisestä ja ohjaamisesta vastaa viestintäjohtaja.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan ohjaus, neuvonta ja palveluntarpeen arviointi, palvelusopimuksen/ hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelma laatiminen ja päivittäminen sekä kuvaus asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asiakkaat ohjautuvat yksikköön kaupungin sosiaalipalveluiden SAS-työryhmän kautta tai yksityisesti. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma. Yksityisasiakkaat päättävät itse tarvitsemastaan palvelusta ja tarvittaessa asiakkaita ohjataan julkisten palveluiden piiriin.

Hoitoneuvottelu järjestetään kuukauden kuluessa hoidon alkamisesta ja aina tarvittaessa. Asiakas ja omainen/läheinen ovat mukana hoidon suunnittelussa ja arvioinnissa.

Asiakkaan hoitotyön suunnitelma tehdään RAI-arvioinnissa ja/tai RAVA-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelman perustaksi kerätään myös tietoja asiakkaan elämästä elämäntutkimuksen tai –haastattelun avulla.

Asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan kirjataan konkreettiset hoidon tavoitteet, asiakkaan toiveet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi.

Asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja heti tulovaiheessa.

Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakkaalle järjestetään mahdollisuus tutustua yksikköön yksikönjohtajan tai asiakkuussuunnittelijan opastuksella.

Asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Palveluihin tulovaiheessa asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa käydään yhdessä läpi palvelusopimus, hinnat ja sopimusehdot. Palvelujen kustannusten muutoksista asiakasta informoidaan aina kirjallisesti ja sovitun ajan puitteissa ennen hinnanmuutosten voimaantuloa.

Itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Asiakkaiden asumista tuetaan ja heitä hoidetaan yksilöllisesti itsemääräämisoikeutta, inhimillisyyttä ja koskemattomuutta kunnioittaen. Asiakasta kuullaan, hänen vointiaan seurataan ja asiakkaan yksilöllistä elämäntapaa pyritään tukemaan. Hoidossa korostetaan yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa.

Asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista huolehtiminen

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan, miten hänen raha-asioitaan hoidetaan. Jos asiakkaan raha-asioista huolehtii henkilökunta, toimitaan rahavarojen käytöstä annettujen ohjeiden mukaisesti. Erillinen ohje Intrassa.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja asiakkaan omaa tahtoa kunnioitetaan päivittäisten toimintojen toteuttamisessa: heräämis- ja nukkumisajat, ruokailut, harrastetoimintaan

osallistuminen ym. Kun yksikön henkilökunta joutuu päättämään hoitotoimista asiakkaan puolesta, tehdään se asiakasta kunnioittaen. Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisissä tapauksissa. Rajoitteiden käytöstä keskustellaan aina asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee aina hoitava lääkäri. Rajoitteiden käyttö kirjataan asiakkaan asiakastietoihin ja päätös on aina määräaikainen. Rajoitteiden käyttöä seurataan säännöllisesti. Rauhallinen ilmapiiri ja kiireetön tunnelma vähentävät tarvetta liikkumista rajoittavien apuvälineiden käyttöön.

Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerit, päätöksentekotapa, menettelytavat, kirjaaminen ja rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraaminen

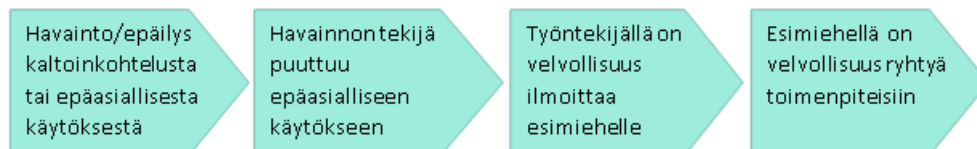
Rajaavia toimenpiteitä tehdään vain asukkaan tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden ollessa uhattuna.

Rajoitteita tai pakotteita on välttämätöntä käyttää tilanteissa, joissa asiakas muodostaa konkreettisen uhan itselleen tai asukastovereilleen. Tilanteet voivat liittyä yksityisyyden, koskemattomuuden tai intymiteettisuojaan loukkaamiseen tai aggressiiviseen käytökseen. Pakotteiden/rajoitteiden käytöstä vastaa aina ulkopuolinen taho.

Menettelytapa, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakkaita kunnioittavasti ja loukkaamatta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, mikäli havaitsee asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti tai loukkaavasti. Työntekijän tulee huomauttaa ei-toivotusta käyttäytymisestä ja saattaa tapahtuma esimiehen tietoon. Esimiehellä on velvollisuus puuttua ei-toivottuun käyttäytymiseen.

Menettelyohjeet kaltoinkohtelu tilanteessa toimimiselle on koko hoitohenkilöstön tiedossa.



Potilasasiamies neuvoo Helsingin Diakonissalaitoksen asiakkaita sosiaalihuollon lainsäädäntöön ja potilaslainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista). Hän tiedottaa ja neuvoo asiakkaita oikeusasioissa, pyrkii parantamaan asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa, on perehtynyt lakeihin, jotka koskevat asiakkaan oikeusturvaa, on puolueeton eikä osallistu muuhun asiakastyöhön, toimii sovittelijana, jos asiakkaan ja henkilökunnan välillä syntyy riitatilanteita ja avustaa asiakasta tekemään muistutuksen tai korvaushakemuksen, jos asiakas on tyytymätön hoitoonsa.

Muistutukseen vastaamisen menettelyohje ja lomake löytyvät intranetin sivuilta kohdasta potilasasiamies ja www.hdl.fi.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Asiakassuhteen päättymiseen liittyvät toimenpiteet määräytyvät asiakkuuden mukaan. Kaupungin ja kuntien asiakassuhteiden päättymisestä ja menettelytavoista sovitaan yhdessä asiakkaita sijoittavien ryhmien kanssa. Yksityisasiakkaan palvelusopimus määritellään yhdessä asiakkaan ja omaisen/edunvalvojan kanssa. Lyhytaikainen yksityinen asiakassuhteen aloittaminen ja lopettaminen määritellään etukäteen. Pitkäaikaisen yksityisen sopimuksen tehnyt asiakas voi purkaa sopimuksensa

halutessaan ilman velvoitteita. Asiakassuhteiden purkamiseen liittyvät syyt käydään läpi yhdessä asiakkaan omaisen/edunvalvojan kanssa.

Asiakassuhde päättyy, kun asukas irtisanoo palvelusopimuksen. Sopimus lakkaa olemasta kahden viikon kuluttua irtisanomisesta lukuun ottamatta tilanteita, joissa asiakas on joutunut sairaalaan tai hän on kuollut. Sairaalaan joutuessaan palvelu keskeytetään ja maksuvelvollisuus katkeaa viiden vuorokauden kuluttua siitä, kun tapaus on annettu henkilökunnan tietoon. Kuolemantapauksessa sopimus päättyy heti kun asiasta on tiedotettu henkilökuntaa.

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

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy
Potilasasiamies
Kimmo Hannus
Alppikatu 2, 00530 Helsinki
kimmo.hannus@hoiva.fi

Kuluttajansuojalain piiriin kuuluvat palvelut
Palvelualuejohtaja Johanna Arppe p. 050 4018719, johanna.arppe@hoiva.fi

Ostopalvelusopimukseen liittyvät muistutukset asiakkaan tulee osoittaa kotikunnan viranomaiselle.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden keskus
Sosiaaliasiamiehet
Marja-Terttu Soppela ma-ke
Jaana Iivonen
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 7006 00099 Helsingin kaupunki
Puh. 09 3104 3365, ma, ti ja to klo 10-12

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

1. Asiakkaan suora yhteydenotto hoitavaan henkilöön.
2. Yhteydenotto yksikönjohtajaan. Avoimella keskustelulla hoitoa /palvelua antaneen henkilön ja/ tai hänen esimiehensä kanssa usein selviää mahdolliset väärinkäsitykset sekä sen avulla voidaan korjata tapahtuneet virheet tai puutteet.
3. Yhteydenotto yksikönjohtajaan / palvelualuejohtajaan potilas- ja sosiaaliasiamiehen avulla.
4. Jos hoito /asumispalvelupaikassa käydyistä keskusteluista ei ole apua, asiakas/potilas tai hänen omaisensa voi tehdä kirjallisen muistutuksen yksikönjohtajalle. Potilas- ja sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa. Muistutus on laissa säädetty menettelytapa ja yksikönjohtajan on selvítettävä muistutuksessa kerrottu asia alaistensa kanssa sekä vastattava muistutuksen tekijälle kohtuullisessa ajassa, noin 1-3 viikon sisällä. Tiedoksi aina palvelualuejohtajalle.
5. Kantelu Aviin (Aluehallintovirasto) ja /tai Valviraan (Sosiaali- ja terveystieteiden keskus).
6. Potilas- ja lääkevahingot PVK:lle (Potilasvakuutuskeskus).

Muistutukset käsitellään ja niihin puututaan välittömästi tarvittavin toimenpitein.

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

Toimintayksikkö tekee säännöllistä yhteistyötä kaupungin kotihoidon ja vanhustyön sosiaalitoimen kanssa. Tämän lisäksi kaupungin kotihoidon ja vanhustyön edustajia kutsutaan hoitoneuvotteluihin tarpeen mukaan.

Kuluttajasuojaa koskeva informaatio

Yksikössä toimitaan kuluttajasuojaa koskevien toimintaperiaatteiden mukaisesti. Palvelusopimuksissa on ohjeistettu, miten toimitaan reklamaatiotilanteissa. Toimintayksikön ilmoitustaululla on potilasasiamiehen yhteystiedot.

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakastyön eettisiä periaatteita, asiakkaiden asemaa ja oikeuksia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kehittämissäpäivissä, työnohjauksissa sekä koulutuksissa. Asiakkaita kannustetaan aktiivisuuteen ja osallisuuteen, jotta asiakkaiden näkökulmat sekä kokemukset palvelusta tulevat kuulluksi vielä enemmän. Palvelun laatua ja asiakkaiden asemaa käsitellään ja kehitetään myös yhteisissä yhteisö- sekä kehittämissäpäivissä. Säätiön potilasasiamies käy yhteisöjen kehittämissäpäivissä kertomassa asukkaille heidän oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan viedä havaittuja epäkohtia eteenpäin.

Henkilöstöä koulutetaan ja informoidaan asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä teemoista.

10. TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

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

Keskeiset laatutavoitteemme

Keskeinen perusarvomme on ihmisarvon kunnioittaminen; millä varmistamme asukkaan hyvän hoidon toteutumisen. Asukkaalla on aina oikeus ja häntä tuetaan osallistumaan päätöksentekoon voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaisesti.

Tuotamme tuotteita ja palveluita, jotka täyttävät asiakkaidemme vaatimukset. Tavoitteenamme on asiakastyytyväisyyden jatkuva parantaminen ja asiakkaiden tarpeiden selvittäminen asiakastyytyväisyyttä mittaamalla sekä asukkailtamme että tilaaja-asiakkaalta.

Palvelun ja prosessien jatkuva kehittäminen ja seuranta

Hoitotyössä ymmärrämme laadun asukkaan hyvänä elämänlaatuna. Loukkaamattomuus, kunnioitus ja yhdenvertaisuus samoin kuin asukkaan ja hänen läheistensä kuuleminen ovat onnistuneen hoidon kulmakivet. Onnistumista seuraamme useilla eri mittareilla.

Henkilöstömme voi hyvin ja työskentelee kehittyvässä, vuorovaikutteisessa ja innostavassa ilmapiirissä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Haluamme rakentaa poikkeuksellisen hyvän työpaikan. Huolehdimme henkilöstön ammattitaidon kehittämisestä ja mahdollisuudesta vaikuttaa omaa työtään koskevaan päätöksentekoon.

Toimimme tehokkaasti ja tuottavasti. Hyvä ja aktiivoiva hoitomme takaa asukkaan toimintakyvyn mahdollisimman pitkään. Toimimme myös ekologisesti kestävällä tavalla.

Asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta

Asiakkaalle tarjotaan tuen ja hoivapalvelujen tarpeessa oleville henkilöille, joille ei löydy helposti muualta palveluasuntoa tai hoivakotia. Toiminnalla pyritään vakiinnuttamaan asukkaan edellytyksiä kohentaa tai säilyttää toimintakykyään, mahdollistaa pysyvä asuminen sekä helpottaa sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisussa. Asukkaille tarjotaan tiivistä hoivaa ja huolenpitoa. Asukkaiden

elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan yksilöllisesti, asukkaan omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asukkaita ohjataan ja tuetaan mm. terveydenhoidollisissa ja taloudellisissa asioissa, hakeutumisessa erilaisiin palveluihin sekä verkostojen rakentamisessa. Asukkaiden hoitoa ja hoivaa toteutetaan kunkin asukkaan tarpeiden pohjalta ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Myös päivittäiset toiminnot järjestetään niin, että ne tukisivat asukkaan toimintakykyä.

Hoitotyötä toteutetaan osallisuutta tukevalla toimintatavalla. Asiakkaita kannustetaan ja aktivoidaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa) jotta asiakkaan elämänhallinta ja toimintakyky päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät.

Ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvät käytännöt (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Ruokalistat on suunniteltu ikääntyneiden ravitsemussuositukset huomioiden.

Yksikön ruokapalvelun toimittaja on Sodexo Oy.

Ruoan omavalvonnasta vastaa ruokapalvelun toimittaja.

Yksikön henkilöstön osuus elintarvikelain mukaisen omavalvonnan toteuttamisessa:

Hoivakodissa ateriapäivä sisältää aamiaisen, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Tarvittaessa asukkaalle tarjotaan myös välipaloja. Ateriat on rytmitetty siten, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Ravitsemustilan seuranta toteutetaan kuukausittaisin painokontrollein ja MNA-arvioinnin avulla.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Yksikössä on nimetyt ruokavastaavat jotka yhdessä esimiesten kanssa tekevät yhteistyötä Sodexo Oy:n ravintolapäällikön kanssa. Ruokahuollon vastuuhenkilönä toimii yksikönjohtaja Yksikönjohtaja Susanna Perkiömäki p. 050 5027693, susanna.perkiomaki@hoiva.fi

Ravintolan toiminnasta vastaa Sodexo Oy. Valvontavastuu on toimintayksiköllä.

Päivittäisen toiminnan järjestäminen

Päivittäisessä toiminnassa pyritään tukemaan asiakkaiden omannäköistä arkea. Harrastetoiminnan ja ulkoilumahdollisuuksien järjestämisen lähtökohtana ovat asiakkaiden tavat ja toiveet. Harrastetoiminnan ja ulkoilun yksilölliset tavoitteet ja seuranta kirjataan asiakastietoihin.

Toiminnan toteuttamisessa on mukana myös vapaaehtoisia. Vapaaehtoistoiminnasta vastaavat konsernin tasolla kansalaistoiminnan tuottaja ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattori. He tukevat vapaaehtoistoimintaa järjestämällä vapaaehtoisille yhteisiä valmennustilaisuuksia, työnohjausta sekä virkistystapahtumia ja -toimintaa.

Yksikössä vapaaehtoistoiminnasta vastaa: perushoitaja Tuija Kujala

Kodeissa harrastetoiminnan ja ulkoilun tavoitteita asetetaan ja toteutumista seurataan myös yksikkötasolla. Yksikössä on käytössä harrastetoiminnan ohjelmarunko, jonka pohjalta päivittäinen toiminta järjestetään. Ryhmätoiminnan toteutumista seurataan systemaattisesti.

Asiakkaiden päivittäisiä toimintoja tuetaan yksilöllisesti asiakkaan omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan esim. yhteiseen virkistys- ja vapaa-ajantoimintaan.

Yksikössä henkilökunta tuo yhteistyössä vapaaehtoistyöntekijöiden, muiden järjestöjen, seurakuntien sekä alan opiskelijoiden kanssa vaihtelua asukkaidensa arkeen järjestämällä erilaisia ryhmiä, teema- ja retkipäiviä, merkkipäiviä, juhlapyhien viettoa, yhteislaulua ja muuta yhdessäoloa. Asiakkaat tuottavat kulttuuria, taidetta ja erilaista tekemistä sekä omatoimisesti että henkilöstön kanssa. Yhteistyötä tehdään eri taidelaitosten kanssa, kuten Kansallisteatterin, Kansallismuseon ja Teatterikorkeakoulun kanssa.

THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Hygieniakäytännöt ja infektiotartuntojen ehkäiseminen sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Hoitohenkilökunta noudattaa työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniää sekä päivittää osaamistaan säännöllisellä hygieniakoulutuksella.

Infektiotartuntojen ehkäisemiseksi toiminnassa noudatetaan aseptisia työtapoja siinä määrin kuin se kotiympäristössä on mahdollista. Toimintayksiköissä on käytössä käsihuuhteet, ja tarvittavia suojavälineitä. Infektioautien (leviämisen) ehkäisemiseksi on laadittu ohjeita. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä HUS-piiriin ja/tai kunnan kanssa lisäohjeistuksen saamiseksi. Infektioautien seuranta toteutetaan HUS-piiriin ja/tai kunnan ohjeistuksen mukaan.

Yksikön hygieniavastaava: sairaanhoitaja Anna Sweetman

Yksikön hygieniavastaava osallistuu hygieniatoimikunnan kokouksiin.

Hygieniatoimikunta kokoontuu neljä (4) kertaa vuodessa. Infektiot ja toimenpiteet niiden hoitamiseksi kirjataan yksiköissä systemaattisesti ja läpikäydään toimikunnan kokouksissa.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Asiakkaiden osallistamista asumisen ja toiminnan kehittämiseen lisätään ja asukkaita kannustetaan ja rohkaistaan aktiivisesti yhteisen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen yhteisökokousten merkeissä. Asiakkaiden toiveita toiminnan kehittämisestä tiedustellaan aktiivisesti osana arkea ja niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin.

Asiakastyötä ja päivittäisiä toimintoja kehitetään kehittämispäivissä sekä viikoittain pidettävissä tiimipalaverissa.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Helsingin kaupungin ostopalvelupaikoilla olevat asiakkaat kuuluvat Piika&Sisaren tuottaman lääkäripalvelun piiriin. Sairaanhoitaja ja lääkäri käyvät yhdessä läpi hoitoa tarvitsevat sopimuksen piiriin kuuluvat asiakkaat, lääkäri tapaa asiakkaan henkilökohtaisesti tarvittaessa.

Puhelinkonsultaatio on mahdollinen. Helsingin kaupungin ostopaikoilla olevien asiakkaiden lääkärinä toimii kaupungin heille osoittama lääkäri.

Yksityisasiakkaiden lääkärinä toimii Lauri Antikainen. Hän käy kierrolla pääsääntöisesti kerran viikossa. Lääkäri uusii asiakkaan reseptit.

Laboratoriokokeet otetaan kotinäytteenottona HUS-laboratorion ottamana. Asukkaalla on mahdollisuus käyttää myös yksityislääkärä omalla kustannuksellaan.

Toimintayksikön lääkäripalvelut ja asiakkaiden sairauden hoito kiireettömissä tilanteissa

Kunkin asiakkaan lääkäripalvelut on järjestetty asiakkaan/kotikunnan kanssa sovittulla tavalla, ja tästä on tehty merkintä asiakasasiakirjoihin. Helsingiläisten asiakkaiden lääkäripalvelut toteutetaan Piika&Sisaren lääkäripalveluiden kautta. Lääkäri päättää hoitotoimenpiteistä ja hoitohenkilökunta noudattaa saamiaan ohjeita. Laboratoriokokeita otetaan terveyskeskuksessa tai kotinäytteenottona.

Hoitaja valmistelee asiat lääkärin käyntiä varten ja varmistaa, että annetut hoito-ohjeet toteutuvat. Hoitohenkilökunta vastaa, että tarvittavat laboratorionäytteet otetaan.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen

Asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa, otetaan yhteys joko omaan lääkäriin, terveysneuvontapalveluun tai soitetaan 112.

Erikoissairanhoidon käyttö ja saatavuus

Asiakkaat hakeutuvat erikoissairanhoidon palveluihin terveydenhuollon läheteellä. Tarvittaessa asiakkaille anotaan Kelasta kuntoutuspäätöstä terapiapalveluiden saamiseksi.

Lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen ja toimeenpano sekä toteuttamisen seuranta

STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n oppaan mukaisesti ja sen on hyväksynyt Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n lääkäri, neurologi Kati Juva. Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan vähintään kerran vuodessa tapahtuvalla koulutuksella ja testauksella. Lääkkeiden jakoluvat ja pistosluvut tarkastetaan kaksi kertaa vuodessa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain yleisten säännösten ja ohjeiden mukaan. Yksikössä on nimettynä kaksi (2) lääkevastuuhoitajaa. Lääkepoikkeamat kirjataan ja niitä seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa korjataan käytäntöjä.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Yksikönjohtaja: Susanna Perkiömäki, puh. 050 5027693

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy
Potilasasiamies
Kimmo Hannus
Alppikatu 2, 00530 Helsinki
kimmo.hannus@hoiva.fi

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Hoitohenkilökunta käy säännöllisissä lisäkoulutuksissa. Ammattitaitoa ylläpitäviä ja lisääviä koulutuksia pyritään järjestämään 3 päivää vuodessa per henkilö.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelyistä on kirjalliset ohjeet)

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksen tunteminen ja noudattaminen on tärkeä osa Diakonissalaitoksen palveluiden hyvää laatua. Tietosuojan ja tietoturvan merkitys on korostunut entisestään esimerkiksi sote-palveluiden hankintakilpailutuksissa ja siirryttäessä käyttämään mobiililaitteita ja pilvipalveluita. Hyvällä tietosuoja- ja tietoturva-asioiden asiantuntemuksella varmistetaan paitsi Diakonissalaitoksen asiakkaiden perusoikeuksiin kuuluvan yksityisyyden suojan ja toisaalta työntekijöiden ja työnantajan oikeusturvan toteutuminen.

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Asiakastiedot kirjataan sähköisesti asiakastietorekisterijärjestelmään. Tuotettaessa palvelua ostopalveluna toimii rekisterinpitäjänä kunta. Asiakastietojen käsittely on suunniteltu ja toteutettu tietosuoja- ja sosiaalialan lainsäädännön sekä Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeistuksen mukaisesti. Asiakasrekisterin käyttötarkoitus, tietosisältö, tietolähteet, käytön ja suojauksen periaatteet ja asiakkaan tarkastusoikeus on kuvattu tietosuojaselosteessa, joka on Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n käyttämä rekisteriselostemuoto sisältäen asiakkaalle annettavan henkilötietolain edellyttämän informaation. Käytössä on lisäksi lomakkeet asiakastietoja koskeville tarkastus- ja korjauspyynnöille. Lokitietojen käyttöä seurataan ja valvotaan säännöllisesti.

Kirjaamisen minimikriteerit on määritetty menettelyohjeeksi henkilöstölle. Kirjaamisen ohjekansio on työvälineenä osastolla, lisäksi se on tallennettuna henkilöstön käyttämään tietokantaan. Kaikki hoitotyössä merkityksellinen tieto ja tapahtumat kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Asukkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän tehtävänsä ja vastuunsa edellyttävät. Asiakirjamerkinnässä näkyy kirjauksen tehneen nimi, asema ja ajankohta. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille toimijoille ainoastaan asiakkaan antamalla kirjallisella luvalla. Henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Asiakastiedot kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan tietoja käsitellään salassapitosäännösten mukaisesti

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Leenamaija Sipponen, tietosuojavastaava Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö, Alppikatu 2, 00530 Helsinki. puh. 0400 728516, leenamaija.sipponen@hdi.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggffj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon

Uudet työntekijät perehdytetään osana perehdytystä tietosuojaohjeistuksiin ja tietoturvapoliittikkaan ja sen sisältämiin tietoturvaohjeisiin sekä asiakirjahallintoon. Näitä asioita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kehittämissäpäivissä sekä tiimikokouksissa. Työntekijät allekirjoittavat tietosuoja -ja tietoturvasitoumuksen työsuhteensa alkaessa.

Esimiehen vastuulla on seurata, että työntekijöiden tietosuoja-asioihin liittyvä osaaminen on riittävää.

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake:

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin

tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki,

Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Asiakirjojen arkistoinnin toteuttaminen

Helsingin Diakonissalaitoksen tietohallinto vastaa tietojärjestelmien toiminnasta ja niillä tuotettavien palvelujen järjestämisestä. Helsingin Diakonissalaitoksella on käytössä tietohallintostrategia, joka tehdään kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Henkilökunta (käyttäjä) on ohjeistettu erillisellä tietoturvallisuusohjeistuksella, jota työntekijöiden tulee noudattaa.

Tietohallinnon tehtävänä on tukea Helsingin Diakonissalaitoksen ydintoimintoja, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottamista ja koulutusta. Tietohallinto ylläpitää ja valvoo Helsingin Diakonissalaitoksella käytössä olevien asiakastieto- sekä muiden tietohallintojärjestelmien käyttöä lain edellyttämin velvollisuuksin ja säädöksin.

Asiakastietojärjestelmät on varmuuskopioitu ja arkistoitu lain vaatimin edellytyksin. Asukasasiakirjojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön määräyksiä ja ohjeita. Kunnan toimeksiantosopimukseen perustuvan palvelun osalta noudatetaan kunnan antamaan ohjeistusta ja sopimusehtoja.

Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa kolmannelle osapuolelle asiakkaan kirjallisella luvalla.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastietojärjestelmien ja käyttäjälökiä rekisteriselosteiden päivittäminen, vuosittain.
Henkilökunnan kouluttaminen, jatkuva.
Lokitietojen seuranta- ja valvontasuunnitelmaan perustuva vuosisuunnitelma, jatkuva.
Arkistoinnin jatkokehittäminen.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Menettely kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Henkilöstö seuraa palveluiden laatua osana päivittäistä työtä ja raportoi havaitsemistaan puutteista esimiehelleen. Yksikönjohtajat sekä palvelualuejohtajat tapaavat alihankkijoiden edustajia säännöllisissä yhteistyöpalavereissa, joissa laaditaan suunnitelmat palvelun ja yhteistyön laadun varmistukselle sekä yhteistyön sujumuudelle.

Luettelo alihankkijoista

Comforta Oy
Sodexo Oy
Vivago

Kehittämissuunnitelma

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy yhteistyössä alihankkijoidensa kanssa kehittää jatkuvasti palvelujen laatua ja tarvittaessa puuttuu esiintyneisiin epäkohtiin.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Jokainen yksikönjohtaja vastaa omalla vastualueellaan omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimustenmukaisuudesta muutoinkin. Yksikönjohtaja käsittelee henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman sisällön. Yksikönjohtaja hyväksyy suunnitelman omalla esimiehellään.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään välittömästi toimintojen muuttuessa. Mikäli vuoden aikana ei muutoksia tapahdu, päivitetään suunnitelma vuosittain toiminnan itsearviointin suorittamisen yhteydessä. Päivitetyt/tarkastetut omavalvontasuunnitelmat hyväksytetään aina palvelualuejohtajalla. Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on yksikönjohtajalla. Omavalvontasuunnitelmat tallennetaan Intranetiin.

Paikka ja päiväys Helsinki

Allekirjoitus

Ella Suojalehto
Liiketoimintajohtaja
Diakonissalaitoksen Hoiva Oy

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)