

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottaja x Yksityinen palvelujen tuottaja Palvelujen tuottajan nimi Nilsin Vanhustensuoja ry		<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi Kuopio
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Tehostettupalveluasuminen ja palveluasuminen		Sijaintikunta Kuopio
Sijaintikunnan yhteystiedot Kuopion kaupunki puhelinvaihte: 017 182 111		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Nilsin Vanhustensuoja ry		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0172386-8
Toimintayksikön nimi Tilhilä/ asiakkaiden kodit		
Toimintayksikön postiosoite Tilhintie 1		
Postinumero 73300	Postitoimipaikka Nilsin	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Hanna Koskivuori		Puhelin 0447213943
Postiosoite Tilhintie 1		
Postinumero 73300	Postitoimipaikka Nilsin	
Sähköposti hanna.pirskanen@vanhustensuoja.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 15.6.2009		Muutosluvan myöntämisen aikajakohta 15.08.2016
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta aikajakohta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös aikajakohta 5.6.2015
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) toistaiseksi		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus <p>Nilsin Vanhustensuoja ry on voittoa tavoittelematon aatteellinen yhdistys. Yhdistyksen palvelutalo Tilhilä tarjoaa palveluasuminen ja tehostetun palveluasuminen palveluita sekä lyhytaikaishoitoa tukipalveluineen. Palvelutalossa on 25 paikkaa. Aloitimme kotihoidon palvelun vuonna 2019, mutta jätimme sen tauolle, koska asiakkaita oli niin vähän. Palvelu on sosiaalihuoltolain alaista tehostettua palveluasumista. Ikääntyneiden tehostetun palveluasuminen asukkaiden avuntarve on jatkuvaa ja edellyttää henkilökunnan läsnäoloa ympäri vuorokauden. Tavoitteena on tukea ikääntyneiden hyvää elämänlaatua,</p>

itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista riippumatta heidän toimintakyvystään. Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen sisältää asumisen lisäksi sellaiset palvelut, jotka ovat asukkaalle välttämättömiä, jokapäiväisistä toiminnoista suoriutumisen kannalta. Näitä ovat mm. ohjaus, tuki, hoiva, ravitsemus, turvapalvelut, lääkäripalvelut, kuntoutuspalvelut, kiinteistöhuoltopalvelut ja kodinhoidolliset palvelut. Lisäksi palvelu sisältää aktiivista kulttuuritoimintaa, juhla- ja merkkipäivien asianmukaista juhlimista sekä vanhuksille mielekästä ja asukaslähtöistä harrastustoimintaa. Tavoitteena on mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun kaikkina vuodenaikoina. Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen on avohoitoa ja verrattavissa kotona asumiseen. Palveluasumisessa asukkaat elävät turvallisesti ja tyytyväisinä oman näköistä elämää loppuun saakka.

Palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen asukkaat eivät muistisairauden tai muun toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi enää selviydy kotona sinne järjestettävien palveluiden turvin. Asukkailla voi olla sairauksista johtuvia psyykkisiä, sosiaalisia ja/tai turvallisuuteen liittyviä ongelmia. Asukas voi tulla asiakkaaksi Tilhiään itsemaksavana tai kunnan/kaupungin maksusitoumuksella tai palvelusetelillä. Itsemaksavana asukas voi tulla ilman erityisiä kriteerejä, mutta kunnan maksamana asukkaan palvelutarpeen arvioi palvelun ostava kunta. Nilsiän Vanhustensuoja ry on tehnyt hankintasopimuksen Kuopion kaupungin ja Siilinjärven kunnan kanssa.

Nilsiän Vanhustensuoja ry:n strategia Tilhilän osalta vuosille 2020–2025 on pysyä palveluasumisen muutoksessa mukana. Strategiamme on tuottaa laadukkaita ja muutoksiinkin sopivia asumispalveluita asiakaslähtöisesti ja pysyä kilpailussa mukana oman näköisenä toimipaikkana. Strategia sisältää systemaattisen laatutyön ja seurannan, jolla varmistamme ajanmukaisen, sopimusten mukaisen sekä yhteiskunnan palvelutarpeisiin vastaavan toiminnan. Strategiamme tavoitteena on tyytyväisemmät asiakkaat, tyytyväisemmän työntekijät sekä jatkuva palveluiden parantaminen. Laatupolitiikka on systemaattisen ISO9001 standardiin perustuvan laatutyön tekeminen, jossa on osallisena koko henkilökunta. Laatutyön tavoitteena on kehittää olemassa olevia prosesseja ja selkeyttää toimintatapoja hallituksen toiminnasta ”ruohonjuuri” tasolle saakka. Meillä on ISO9001 sertifikaatti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvo	Selite
Kodinomaisuus ja osallisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Viihtyisät ja oman näköiset huoneet. Kalustettu omilla tavaroilla. - Viihtyisät yleiset tilat. - Kokemus osallisuudesta yhteisössä.
Turvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakas kokee olonsa turvalliseksi. - Ammattitaitoinen henkilökunta. - Hyvät liikenneyhteydet. - Palo- ja pelastus kalusto ja osaaminen on ajan tasalla.
Yksilöllisyys	<ul style="list-style-type: none"> - Oikeus osallistua ja vaikuttaa oman hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun. - Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

		- Omaiset otetaan mukaan hoidon suunnitteluun.
	Omatoimisuuden tukeminen	- Hoitotilanteissa ohjataan asukasta käyttämään omia voimavaroja. - Kuntouttava ja osallistava työote.

Päivittämissuunnitelma
Tilhilän palvelutalon prosessit on kuvattu ja jokaiselle prosessille löytyy päivittäis, kuukausittais ja vuosisuunnitelma. Prosessit on kuvattu laatukäsikirjassa.

- Johdon prosessi
- Hoitotyön prosessi
- Ravitsemushuollon prosessi
- Laitoshuollon prosessi (ulkoistetaan 1.1.2021)
- Kiinteistöhuollon prosessi

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät Nilsin Vanhustensuojan ry:n hallitus hallituksen pj Kari Putkonen, 0400 377716 toiminnanjohtaja Hanna Koskivuori 044 721 3943
Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät Toiminnanjohtaja Hanna Koskivuori vastaa toimintayksikön omavalvontasuunnitelmasta ja omavalvonnan seurannasta. p.044 721 39 43
Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet) Hanna Koskivuori, terveydenhoitaja, sairaanhoitaja (erik. TTH ja johto sekä hallinto) Päivi Hartikainen, sairaanhoitaja, laatuvaastaava
Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa on apuna käytetty koko henkilöstön laatimaa Tilhilän laatukäsikirjaa, josta muokkaamme 2020 toimintakäsikirjan. Tämä tulee toimimaan myös perehdytysmateriaalina.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta Omaisille ja asukkaille suunnattu kirjallinen asiakastytyväisyyskysely tehdään joka vuosi. Talossa on eteisaulassa palautelaatikko, johon toivotaan jatkuvaa kirjallista palautetta. Palautetta saadaan ja toivotaan myös suullisena lähes päivittäin. Pidämme asukaskokouksia 2-3 kertaa vuodessa, josta saamme tietoa toiminnan kehittämiseen.
Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa Kirjallisista palautteista tehdään kirjallinen yhteenveto, joka annetaan tiedoksi henkilökunnalle sekä asukkaille ja omaisille. Suulliset palautteet on ohjeistettu myös kirjaamaan.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa ja esitellään hallitukselle johdon katselmuksessa. Asiakaspalautteista nostetaan kehittämiskohteita.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Otamme käyttöön myös konkreettisia mittareita. Niitä ovat olleet vuonna 2020 infektioiden ja ulkoilu/virikehetkien määrän laskeminen. Myös normaalit asiakstyytyväisyyskyselyt tehdään.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

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

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

Laatukäsikirjassa (toimintakäsikirjassa) on kuvattu Tilhilän prosessit. Jokaiselle prosessille on tehty laatutavoite, riskiarvio ja mittari, jolla toimivuutta arvioidaan. Prosessit riskeineen arvioidaan sisäisissä ja ulkoisissa audotoinneissa vuosittain.

Käytössä on Haitta- ja vaaratekijöiden arvionnin suunnittelu –lomake, joka tarkastetaan vuosittain.

Käytössämme on poikkeama lomake, johon kirjataan kaikki laatupoikkeamat (esim. lääke/ tapaturma/ väkivalta jne.) Lomakkeet käsitellään henkilöstöpaöavereissa ja niissä tehdään vuosittain yhteenveto.

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

Käytössä on myös poikkeama-lomake, jota käytetään kaikkien laatupoikkeamien yhteydessä.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Käymme läpi poikkeaman ja pohdimme yhdessä, kuinka epäkohta korjataan vai onko se korjattavissa. Poikkeama lomakkeelle kirjataan pohdinnan lopputulos ja määritellään vastuuhenkilö ja päivämäärä.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Henkilöstöpalavereissa ja tarvittaessa otetaan yhteys yhteistyötahoille.

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

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö

Mitoitus hoivassa on n. 0,60.

Talon työntekijät:

- toiminnanjohtaja, sh (hallinto 50% ja sh 50%)

- 1 sairaanhoitaja
- 10 lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja
- 1 toimitilasiistikki (ulkoistetaan 1.1.2021)
- 3 keittiötyöntekijää
- 2 lähihoitajaa yötoissa ostopalvelusopimuksella
- lisäksi määräaikaista työntekijöitä

Keittiön puolella on lisäksi aika ajoin määräaikaista apua.

Laskutuksen hoitaa Nilsiänsä Vanhustensuojan ry:n henkilökunta ja toiminnanjohtaja.

Kiinteistöhuollosta vastaa oma työntekijä.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

- julkinen haku pääsääntöisesti
- TE-keskuksen kautta
- esim. lähihoitajaopiskelijoiden opiskelujaksojen kautta on saatu lyhytaikaisia sijaisia
- kirjalliset todistukset ammattipätevyydestä, hygieniapassista
- hallitus päättää toistaiseksi voimassa olevista työsuhteista

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Käytössä on perehdytyskansio, jossa on perehdytysohjelma. Opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa aina erikseen nimetty ohjaaja. Perehdytyksessä otetaan käyttöön toimintakäsikirja ja kaikkiin prosesseihin tsekkauslistat.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta

Kehityskeskustelut käydään vuosittain.

Asianmukainen täydennyskoulutus, joka tosin korona-aikana on ollut vähempänä kuin tavallisesti.

Henkilökunta saa vuosittain Tyky-liikunta- ja kulttuuriseteleitä, mutta ne on korvattu syksyllä 2020 hierontalahjakorteilla, koska tyhy seteleitä on vaikea käyttää korona aikana.

Henkilökunnan virkistysiltoapäivät kaksi kertaa vuodessa.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Koulutussuunnitelma käytössä. Se laaditaan talon ja työntekijän tarpeen ja toiveen mukaisesti. Työnohjausta saa tarvittaessa.

Henkilöstö sitoutetaan laatutyöhön, jossa jokaisella on omat vastualueet.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat

Jokaisella on käytössä oma huone tai jaettu kahden hengen huone. 1-hengen huoneitten pinta-ala on 40 m² ja kaksioissa eli ns. perhehuoneissa pinta-ala 50 m². Huoneissa on oma keittiövarustus sekä WC ja suihku. Kaksioissa on yhteinen WC. Asukas kalustaa huoneensa omilla huonekaluillaan.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista

Talossa on yhteinen ruokailutila. Lisäksi avara ja kodinomainen sali, jossa voi kokoontua suuremmallakin ryhmällä. Lisäksi pienempiä yhteisiä kokoontumispaikkoja mm. tv-aula ja kirjastoaula.

Talossa on tilavat saunatilat.

Kellarikerroksesta löytyy jokaiselle huoneistolle ns. häkkivarastot.

<p>Ulkoiluun on asukkailla hyvä mahdollisuus mm. kävelypolku talon ympäri. Talon takana on terassi, jossa useita puutarhapöytäryhmiä. Terassilla vietetään mm. lauluhetkiä ja grillijuhlia.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p> <p>Kansalaisopiston kanssa yhteistyössä salissa järjestetään jumppa- ja musiikkipiirejä. Lisäksi usein muita musiikkitilaisuuksia, hengellisiä laulu- ja soittohetkiä. Lapset vierailevat päiväkodista muutamia kertoja vuodessa. Toiminnanjohtaja laulaa viikoittain virsiä ja muita lauluja asukkaiden kanssa. Erilaiset järjestöt vierailevat. Kahden lähihoitajan vastuualueena on virkietoiminnan ja juhlapyhien huomioiminen. Viriketoiminnalle on kuukausiohjelmisto.</p>
<p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siivouspalveluista vastaa laitoshuoltaja. Palvelusopimuksen ja viikkotyöjärjestyksen mukaan käydään huoneita lisäksi siistimässä viikoittain. Siivoustyösuunnitelma löytyy siivouskansiossa. - Laitoshuollon prosessi ja toimintaohjeet on kirjattu laatukäsikirjaan. - Talossamme toimitaan kestäväen kehityksen mukaisesti. Jätehuoltokeskus on etupihalla keittiönoven ja huoltovaraston vieressä. Siellä on ekoastia ja astiat sekajätteelle. Lasi- ja metallikeräyslaatikot löytyvät myös. Tyhjennyksistä huolehtii Jäte-Kukko sopimuksen mukaan. - Asukkaiden pyykkihuolto järjestetään palvelusopimuksen mukaan. Asukkailla on mahdollisuus tuoda oma pyykkikone huoneistoonsa tai pestä/pesettää pyykkinsä talon pyykkikoneella. Pesulan auto käy vaihtamassa sopimuksen mukaan yleisten tilojen matot.
<p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä</p> <p>Ilmanvaihtokanavien puhdistus tehty 2019</p> <p>Sisäilma tutkimus tehty 30.1.2014.</p> <p>Kosteushaitat havaitaan määräaikaistarkistuksissa kerran vuodessa sekä aistinvaraiset havainnot päivittäin.</p> <p>PTS tehty 2019</p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p> <p>Hoitosängyt, nosturi, pyörätuolivaaka, rollaattorit, pyörätuolit, suihkupyörätuolit, suihkutuolit, nousutuet, pesulavitsa ja wc-istuimen korokkeet.</p> <p>Verenpainemittari, pyörätuolivaaka, Gluc-mittari, korvalamppu ja lämpömittarit. Urin-analyyysiliuskat sekä verinäytetarvikkeet.</p> <p>Tilhilän laitteista ja tarvikkeista on olemassa laiterekisteri, joka päivitetään vuosittain.</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Hanna Koskivuori, 044 721 3943</p>
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms.</p> <p>Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p>Siivouskomeroitten ja välineistön uudistaminen. Uuden kallistuvan suihkutuolin hankkiminen.</p> <p>Vuoden aikana mahdollisuus reagoida tarpeisiin.</p>

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Hanna Koskivuori, 044 721 3943

Tilhintie 1

73300 Nilsia

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Talossa on käytössä Camillo Attendo-hoitajakutsujärjestelmä talon sisäisenä järjestelmänä. Jokaiselle uudelle asukkaalle annetaan ensimmäisenä päivänä taloon tullessaan turvaranneke ja opastetaan sen käyttö. Asuntojen ulko-ovissa on hälytyslaitteet.

Keväällä 2012 on tehty sopimus vartioliike Papsec:n kanssa. Tarvittaessa vartija on talossa viiden minuutin sisällä hälytyksestä.

Talossa on sähkölukitus. Paloilmoitinjärjestelmä uudistettiin 2017. Vuoden 2018 aikana uudistimme hoitajakutsujärjestelmää.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Tietokoneen näytöllä on hälytyspäiväkirja, josta näkyy hälytysaika ja mistä huoneesta hälytys on tullut. GSM puhelimet ovat hälytysten vastaanottoa varten, erikseen päivä- ja yökäyttöön. Näillä puhelimilla voi myös kutsua toisen hoitajan.

Talon huoltomies huoltaa ja asentaa uudet laitteet ja tarvittaessa järjestelmän omien huoltomiesten kanssa. Toimistossa on oma kansio Turvapuhelimet ja tietokoneasiaa, jossa mm. yhteystiedot järjestelmän huoltomiehille.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta

Turvarannekkeiden testaus suoritetaan kuukausittain, jotka kirjataan.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Poikkeamia käsitellessä olemme alkaneet kiinnittää enemmän huomiota kaatumisen ehkäisyyn. Olemme pohtineet ulko-oviin hälyttimiä joiden asukkaiden kohdalla, joilla on riski lähteä ulos esim. kun joku vierailija avaa oven (vaikka huomiokyltit on, ettei saa päästä)

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Asukas perehdytetään talon toimintaan ja asuinympäristöön ensimmäisten päivien aikana.

Noin kahden viikon kuluttua muuttamisesta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa, joka kirjataan paperille ja säilytetään asukkaan henkilökohtaisessa kansiossa. Se kirjataan osittain myös Pegasokseen ja päivitetään koleman

<p>kuukauden välein, jolloin tehdään väliarviokin. Pegasoskeen kirjataan pääasiassa hoitoon liittyvät asiat.</p> <p>Sopimukseen tulee asukkaan allekirjoittama suostumus asiakirjojen kirjaamisesta ja käytöstä. Palvelusopimus tarkistetaan tarvittaessa.</p> <p>Omaisten ja asukkaan täytettäväksi voidaan myös antaa heidän niin halutessaan Tiedonkeruu elämäntietokortti-lomake.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen</p> <p>Yksikköön on mahdollisuus tutustua arkipäivisin ja sovitusti muunakin aikana. Kun asukas on saanut tiedon valinnasta palvelutaloon, hän voi tulla tutustumaan taloon ja sen toimintaan.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.</p> <p>Pääsääntöisesti taloon muutetaan maksusitoumuksella ja palveluseteleillä. Tarvittaessa asukas saa tietoa maksuista maksavalta kunnalta.</p> <p>Tietoa saa myös Nilsin Vanhustensuoja ry:n toiminnanjohtajalta Hanna Koskivuorelta, 044721 3943</p>
<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta</p> <p>Asiakas on aina mukana hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä.</p> <p>Hän voi sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan esim. ruokailu omassa huoneessa tai ruokasalissa, ruokatoiveita ja päivärytmi asiakkaan toiveen mukaan. Asiakkaalla/omaisella mahdollisuus tehdä myös itse ruokaa omassa asunnossaan.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista</p> <p>Asiakkaan ja omaisten kanssa selvitetään rahankäyttö; kuka hoitaa. Mahdollisimman monet laskut ohjataan suoraveloitukseen. Jos rahavaroja on henkilökunnan takana, rahankäytöstä täytetään Selvitys asiakkaan rahankäytöstä-lomake. Rahat säilytetään lääkehuoneen lukollisessa kaapissa, jonne avaimet hoitohenkilökunnalla.</p>
<p>Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään</p> <p>Rajoitteita käytetään vain lääkärin luvalla.</p>
<p>Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta</p> <p>Lääkärin ja omaisten kanssa yhteistyössä päätetään rajoitteen käytöstä ja päätökset kirjataan. Käytössä on pyörätuoleissa turvavyö ja hoitosängyissä laidat. Turvallisuus otetaan huomioon.</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p>Ensisijaisesti keskustelu ensin toiminnanjohtajan kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä sosiaaliammattilaiseen, jonka yhteystiedot ilmoitustaululla.</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta</p> <p>Tilhilässä pyritään hoitamaan asukas mahdollisimman pitkään. Saattohoito on mahdollinen. Kun asukkaan kunto muuttuu niin, että täällä asuminen ei ole enää mahdollista (esim.</p>

erikoissairaanhoidon tarve) on muutto edessä. Asiasta keskustellaan luonnollisesti myös omaisten kanssa.
Muutosta vastaa asukas/omainen.
2020 hoitajat tekivät saattohoito-oppaan ja toimintakäsikirjassa on ohjeet asiakkuuden loppumiseen liittyvistä asioista.
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 Toiminnanjohtaja Hanna Koskivuori Tilhintie 1 73300 Nilsia p.044 721 3943
Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot Kuopio ja Siilinjärvi: Sosiaaliasiamies: Antero Nissinenp. 044 718 3308, sosiaaliasiamies@kuopio.fi Potilasasiamies: Arja Kivari p. 044 718 3304
Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä Kutsutaan koolle asianomaiset ja tarvittaessa hallituksen jäsen/toiminnanjohtaja mahdollisimman pian. Kokouksesta tehdään muistio. Sovitaan seurantalaverista asianomaisten sitä niin halutessaan.
Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa Kuopion kaupungin ja Siilinjärven kunnan tarkastus viranomaiset tekevät käyntejä määräajoin. Itse toteutamme ISO9001 standarsin mukaista laatutyötä, jossa sekä sisäiset että ulkoiset auditoinnit.
Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta Kuluttajasuojalaki ja kuluttajasuoja-asiamiehen yhteystiedot esillä ilmoitustaululla. Puistokatu 29 70110 Kuopio puh. 071 873 1901
Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

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

<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta</p> <p>Rakentuu yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Toteutetaan kuntouttavaa työotetta, mikä tarkoittaa esim. kannustamista omatoimisuuteen. Omaisten mukaantulo hoidon toteuttamiseen on asukalle kotoisaa. Kuntoutusta ovat mm. kansalaisopiston järjestämät jumppapiirit, yksilölliset fysioterapiat sekä talon omat aktiviteetit. Muuna virkistytoimintana mm. musiikki- ja laulupiirit, vierailut ja toimintatuokiot. Omaisilla on vapaat vierailuajat ja he voivat yöpyä oman omaisensa luona.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä</p> <p>1.3.2019 alkaen valmistamme kaikki ateriat itse omassa keittiössä. Keittiöllä on omavalvonta suunnitelma ja ympäristötarkastaja on tarkastanut keittiö toiminnan ja antanut siitä oiva raportin, jossa ei ollut huomautettavaa. Ruoka Tilhilässä on kotoisaa ja maukasta. Keittiössä työskentelee kokki ja laitoshuoltaja sekä määräaikaisena keittiötyöntekijä.</p>
<p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/</p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Hanna Koskivuori Suvi Kuokkanen, kokki ja Merja Hiltunen, laitoshuoltaja 0440482210</p>
<p>Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä; asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.</p> <p>Talossa on hyvät ulkoilumahdollisuudet, talon ympäri kulkevalla kävelytiellä on ympärivuotinen kunnossapito. Talon takana on tilava terassi, jossa keinu ja puutarhakalusteet. Kesäaikana terassilla järjestetään usein tapahtumia. Aulassa on kuntoiluvälineitä mm. käsipainoja ja kuntopyörä. Viriketoimintana on esim kansalaisopiston jumppaa sekä musiikkia säännöllisesti. Lisäksi muita toimintatuokioita, joista maininta jo aiemmin kohdassa 7.</p>
<p>THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille: http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen</p> <p>Asunnoista tyhjenetään roskakorit päivittäin ja tarvittaessa kestävän kehityksen mukaan lajiteltuina.</p> <p>Palvelusopimusta tehdessä sovitaan huoneiston siivouksesta oman laitoshuoltajamme toimesta. Huoneistojen isompi siivous on vähintään neljän viikon välein. Huoneiston siistiminen palvelusopimuksen mukaan suoritetaan kerran viikossa ja tarvittaessa. Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi saamme ajantasaista koulutusta. Asukkaille tiedotetaan asukaskokouksissa mm. käsienpesun ja käsidesin käytön tärkeydestä. Käsihuuhteita pöydissä ja seinillä käytävillä. Tarvittaessa saamme lisätietoja Kys:in hygieniahoidajilta ja terveyskeskuksesta. Laitoshuollon prosessi on kuvattu ohjeineen. Korona-aikana pinnat on pyyhitty päivittäin.</p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p>Virikevastaavat huolehtivat, että arjessa on myös vaihtelevia hetkiä ja tunnelmia.</p>

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<p>Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa</p> <p>Tilhilän lääkärinä toimii Nilsiäns terveysaseman kotihoidon lääkäri. Lääkärin kierto on joka toinen viikko. Käytämme samaa potilastietojärjestelmää kuin Kuopion kaupunki, joten yhteistyö on jouhevaa. Kirjaamme hoitotyön asiat Pegasokseen. Voimma itse laittaa lab lähetteitä ja tarkastella tuloksia ja tekstejä. Hoidamme itse mm haavat, lääkehoidon, verinäytteiden oton ym.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa</p> <p>Lääkäri kiertää talossa joka toinen viikko ja puhelinyhteyden saamme päivittäin tarvittaessa. Käytössämme on terveyskeskuksen kanssa sama potilastietojärjestelmä, joka helpottaa asiointia. Voimme laittaa lääkärille postia asukkaiden asioista järjestelmän kautta. Lisäksi lääkäri käy tarvittaessa kutsusta ja/tai asukkaille järjestetään lääkäriä ja tarvittaessa saattaja (useimmiten omainen) lääkäriin terveyskeskukseen.</p>
<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi</p> <p>Hätätapauksissa yhteys 112. Ensihoito arvioi sitten tilanteen ja tarvittaessa vievät terveyskeskuksen päivystykseen sen aukioloaikoina (<i>Ma- pe klo 8.00-16.00</i>) muina aikoina Kys:aan.</p> <p>Vähemmän kiireellisissä tapauksessa päivystysaika ajanvarauksen/omahoitajan kautta Nilsiäns terveyskeskukseen.</p> <p>Henkilöstöllä on jokatoinen vuosi ensiapukoulutusta ja palo- ja pelastuskoulutusta.</p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta</p> <p>Lääkärin läheteellä tai akuutissa tilanteessa suoraan ambulanssilla.</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)</p> <p>Toteutamme turvallista lääkehoitoa ja meillä on lääkehoidonsuunnitelman, joka tarkastetaan vuosittain ja tarvittaessa. Lääkehoidosta vastaa aina hoitava lääkäri ja lääkehoidon toteutumisesta talossa vastaa sairaanhoitaja.</p> <p>Reseptit ja kaikki lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa erillisissä lukituissa kaapeissa.</p> <p>Täydennyskoulutuksia tai luentoja lääkehoidosta pyritään järjestämään vuosittain. LOP ja LOVE tentit uusittiin vuoden 2017 aikana. Talon lähihoitajat ovat antaneet näytön osaamisestaan talon vastaavalle sairaanhoitajalle ihon alle annosteltavassa lääkkeessä ja lääkkeen jaossa ja saaneet siitä kirjallisen luvan talon sairaanhoitajan ja lääkärin allekirjoittamina. Luvat ovat nähtävissä Lääkehoitosuunnitelmassa.</p> <p>Tavoitteena on koulutusyhteistyö Nilsiäns apteekin farmaseutin kanssa. Koulutukset toteutetaan 2020- 2021 aikana.</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Hanna Koskivuori, toiminnanjohtaja 044 721 3943</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot</p>

<p>Kuopion kaupungin potilasasiamies: Potilasasiamies: Arja Kivari p. 044 718 3304</p>
<p>Terveystieteiden ja sairaanhoidon kehittämissuunnitelma Pyrimme lisäämään omaa sairaanhoidon osaamista, jotta mm saattohoito, kivunhoito, IV hoito ja haavojen hoito ym. voidaan toteuttaa turvallisesti Tilhilässä. Tavoitteena on , ettei asukkaita tarvitse kierrättää eri hoitopaikoissa vaan hoito keskittyy Tilhilään.</p>

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta Tilhilään on tehty tietosuojaseloste, jossa on kuvattu asianmukainen tietojen ja dokumenttien käsittely.</p>
<p>Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf</p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot Hanna Koskivuori 044 721 3943 (ja Kuopion kaupungin tietosuojaorganisaatio)</p>
<p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi</p> <p>Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf) Henkilöstö allekirjoittaa erillisen salassapitosopimuksen ja tekee tietoturvatentin. Kaikki ovat tutustuneet tietosuojaselosteeseen.</p>
<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavalettuutetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa) Asukkaan muuttaessa pois asukkaan hoito- ja palvelusopimuskansion paperit ja muut kirjaamiset hoitokansista lähetetään palvelun ostajalle arkistoitavaksi. Asukas ulos kirjataan Pegasos järjestelmässä. Ohjeet toimintakäsikirjassa.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa Käytämme Kuopion kaupungin kanssa samaa potilastietojärjestelmää, josta terveysasemalla voi nähdä meidän kirjausket ym. Asukkaan mukaan annetaan henkilötiedot. KYS akuttivastaanotto näkee myös Pegasos tiedot. Lisäksi puhelinyhteydenotot tarvittaessa.</p>

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Kirjaamiseen järjestetään koulutusta keväällä 2021 kun Pegasokseen tulee lisäosa OMNI360.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Tapaamme vuosittain tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ja muutoin seuraamme palvelun laatua ja annamme palautteen poikkeamista.

Luettelo alihankkijoita:

Debora Oy, Nilsiä Laskenta Oy, Artomarket, paikalliset kiinteistön huoltoon liittyvät alihankkijat.

Kehittämissuunnitelma

Kehittämissuunnitelma on kirjattu toimintakäsikirjaan.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvonta suunnitelma päivitetään aina tarvittaessa. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan heti. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia vuoden aikana ei olisi tehtykään.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Toiminnanjohtaja vastaa muutoksista vuodenaikana. Koko henkilöstö tuo esille palavereissa menettelyohjeisiin tulleita muutoksia. Kirjaamisesta vastaa lähihoitaja Päivi Hartikainen ja toiminnanjohtaja Hanna Koskivuori

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

Paikka ja päiväys
Nilsiässä 16.11.2020

Allekirjoitus
(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Hanna Koskivuori