



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Wilhelmiina Palvelut Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 0282248-9		Kunnan nimi: Helsinki Hyvinvointialue: Helsinki
Toimintayksikön nimi Wilhelmiina Taavetti = Asumispalvelukeskus Wilhelmiina		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen ikäihmisten palveluasuminen ja senioriasuminen: 2 ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikköä, joissa yhteensä 128 asukaspaikkaa. 37 asuntoa senioreille mahdollistaen asumisen yksiöissä, kaksioissa ja kolmioissa yli 50 asukkaalle. Senioriasukkaille tuotetaan myös kotihoidon palveluita.		
Toimintayksikön katuosoite Taavetti Laitisen katu 4		
Postinumero 00300	Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö: <ul style="list-style-type: none"> Timo Häkkinen, palvelupäällikkö, A-talo: ryhmäkodit: Ilmatar, Vellamo, Lemminkäinen, Väinämöinen Kirsi Isomäki, palvelupäällikkö, B-talo: ryhmäkodit: Aapo, Simeoni, Tuomas, Venla Vuokko Raumavirta, palvelupäällikkö, kotihoidon palvelut senioreille 	Puhelin 050 462 1077 044 706 0180 050 568 1597	
Sähköposti etunimi.sukunimi@wilhelmiina.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.06.1995 / 17.11.1997 → muutokset 17.04.2002, 19.11.2013 sekä 12.08.2014 päivitys.		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Sosiaalipalvelut: Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ja palveluasuminen, vanhuksat Lisäksi yrityksellä lupa Terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen.		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Palvelutuotannon ja kuntoutuksen tukipalvelut: <ul style="list-style-type: none"> Siivouspalvelut: MTB-Siivouspalvelu Oy Pyykkihuolto: Vistan Pesula Oy Fysioterapiapalvelut: Fysios Oy (FysiosMehiläinen) 		

- Lääkäripalvelut: MeloniMed Oy ja Tmi Geriatriapalvelu Karhu
- Vapaa-ajanohjaaja: Iris Landström
- Vuokratyövoima: MediPower Oy

Hallinnon alihankinta:

- Taloushallinnon palveluita: Balance-Team Oy
- Tietohallinto: Advania Oy ja VoiceLink
- Tietosuojavastaava: Tietosuoja- ja viestintäpalvelu Sincere/Jaanaliisa Kuoppa
- Kiinteistöpalvelu: Ka-Po Oy

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus ja toimintamme päämäärä

Wilhelmiina Palvelut ja omistajamme Miina Sillanpään Säätiö toteuttavat toiminnassaan yhteistä missiotamme: *Hyvä arki ikääntyvälle.*

Wilhelmiinan visiona eli toimintamme päämääränä on ***Enemmän näköistäsi elämää.***

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimimme yhteisellä arvopohjalla yhdessä omistajamme kanssa. Toimintamme perustana ovat seuraavat neljä arvoa:

1. Arvostamme sinua

Jokaisen ihmisen kunnioittaminen ja ihmisistä välittäminen ovat toimintamme keskiössä.

Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti.

Arvostaminen on aitoa läsnäoloa ja vuoropuhelua jokaisessa kohtaamisessa.

Huomioimme jokaisen ihmisen yksilönä.

2. Onnistumme yhdessä

Vaikutamme alamme tulevaisuuteen.

Vastaamme ennakoiden toimintaympäristömme ja ihmisten tarpeiden muutoksiin.

Ideoimme, kokeilemme ja opimme avoimin mielin uutta.

Tekemisen meininki ja innostus välittyvät toiminnassamme.

3. Uudistamme ja uudistumme

Yhdessä toimien saamme monipuoliset voimavarat ja osaamisen käyttöön.

Opimme toisiltamme ja autamme toisiamme onnistumaan.

Yhdessä olemme vahvoja ja menestymme toiminnassamme

Verkostoitumalla ja yhteistoiminnalla luomme hyvän arjen ikääntyvälle.

Iloisemme yhdessä saavutuksistamme.

4. Olemme luottamuksesi arvoisia

Rakennamme luottamusta avoimuudella, osaamisellamme ja tekemällä sen, minkä lupaamme.

Teemme aina parhaamme ja arvioimme onnistumistamme kanssasi.

Etsimme yhdessä parhaat palvelut ja ratkaisut.

Toimintamme ja palveluidemme lähtökohtana on asukkaidemme osallisuus, yhteisöllisyys ja itsemääräämisoikeus. Ylläpidämme ja edistämme osallistumista ja toimintakykyä rinnalla kulkien ja omatoimisuutta tukien. Kehitämme osaamistamme ja palvelujamme jatkuvasti -asukkaidemme tarpeista lähtien. Tavoitteenamme on mahdollistaa jokaiselle oman näköinen elämä kunkin omaa yksilöllisyyttä, itsenäistä toimijuutta ja yksilöllisiä voimavaroja vahvistaen ja tukien.

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat Riskinhallinnan työnjako

Wilhelmiinassa riskien hallintaa tehdään kolmella eri tasolla:

- Wilhelmiinan johtoryhmässä ja yhtiön hallituksessa tunnistetaan liiketoimintatason riskit ja sovitaan niiden kulloinkin edellyttämät toimenpiteet. Osana riskienhallintaa hyvä hallinnointitapa

määrittelee Wilhelmiina Palvelut Oy:n johtamisen ja ohjauksen rakenteet sekä roolit ja vastuut, toimintatavat ja -ohjeet sekä ohjausta tukevat järjestelmät.

- Kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteiden riskianalyysit käydään säännöllisesti läpi Työsuojelu ja YT-toimikunnassa. Työsuojeluun liittyen laaditaan toimintakaudelle suunnitelma, jossa sovitaan yhteisesti tunnistetuista kehitystoimenpiteistä. Lisäksi Wilhelmiinassa tehdään suunnitellut, säännölliset työpaikkaselvitykset yhdessä työterveyshuollon kanssa. Läheltä piti- ja toteutuneet vaaratilanteet analysoidaan vuosittain Johtoryhmässä, Työsuojelu ja YT-toimikunnassa, sekä Laajennetussa johtotiimissä. Näiden pohjalta sovitaan ja toteutetaan tunnistettuja korjaustoimenpiteitä. Säännöllisesti päivitettävä palo ja pelastussuunnitelma ja siihen liittyvät työohjeet ovat osa toiminnallisten riskien hallintaa.
- Yksikkö- ja tiimitasolla on toimintamalli, jonka pohjalta raportoidaan ja käsitellään Läheltä piti- ja toteutuneet vaaratilanteet. Päivittäinen omavalvonta on keskeinen osa arjen riskienhallintaa.

Tapahtumaraportointi toteutuneesta vaaratilanteesta, riskistä tai vahingosta tai Läheltä piti-tilanteesta tehdään sähköisellä lomakkeella. Tehdyt ilmoitukset tulevat reaaliaikaisesti tiedoksi ja sovittujen toimintamallien mukaisesti käsiteltäväksi Wilhelmiinan esihenkilöille sekä työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Wilhelmiina Palveluilla on Pelastussuunnitelma, jossa tunnistettu erilaiset toiminnan vaara- ja riskitilanteet. Suunnitelma sisältää toimintaohjeet ennaltaehkäisyyn sekä toimintaan riski- ja vaaratilanteissa. Suunnitelma päivitetään vuositasolla. Se sisältyy Wilhelmiinan Tapa Toimintaohjekokonaisuuteen. Tämän lisäksi käytössä muita erillisoheja riskitilanteiden välttämiseen ja ennaltaehkäisyyn. Osana työsuojelua, työsuojeluorganisaatiossa tehdään työsuojelukauden alussa riskiarvio, jonka pohjalta laaditaan työsuojelu- ja yhteistoiminta toimikunnassa toimenpideohjelma työsuojelukaudelle.

Lääkehoitosuunnitelma, siihen liittyvät toimintamallit- ja ohjeet ovat keskeinen työkalu lääkevahinkojen ja riskitilanteiden ennaltaehkäisyä. Wilhelmiina Palveluiden lääkehoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain vastuulääkärin johdolla.

Osana riskienhallintaa on tietoturvan ja tietosuojan varmistaminen ja ylläpitäminen. Tietoturvan ja tietosuojan osalta tietohallinto vastaa teknisen tietoturvan ylläpidosta ja varmistuksista. Tietosuojavastaava huolehtii toimintaohjeiden ja mallien osalta ajantasaistiedon tuomisesta Johtoryhmän ja esihenkilöiden tietoon. Tietosuojavastaavan kanssa yhteistyössä tehdään myös vuosittainen tietoturva ja tietosuojauuditointi.

Osana riskien hallintaa on henkilöstön osaaminen ja sen ylläpitäminen. Wilhelmiinan henkilöstö osallistuu mm. palo- ja pelastusharjoitukseen sekä EA-koulutuksiin säännöllisin päivitysvälein. Tietoturva- ja tietosuojan perusasiat käydään läpi osana Wilhelmiinan perehdytystä. Näistä järjestetään myös päivityskoulutuksia koko henkilöstölle.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Tapahtumaraportoinnin ohje ja sähköinen lomake
- Työtaturma seuranta
- Pelastussuunnitelma + Allasosaston turvallisuussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma (toimintaohjeet lääkevahinkojen ehkäisyyn ja lääkevahinkotilanteisiin)
- Ohje kiinteistökierrroksesta
- Palohälytysohjeistus hoitajille
- Toimenpiteet verialtistustilanteissa ja niiden ennaltaehkäisy
- Hygienia-ohjeet mm. epidemiatilanteiden varalle
- Asiakastyöhön liittyvät ammattieettiset ohjeistukset mm. asukkaan itsemääräämisoikeuden ja kaltoinkohtelun ehkäisemisen/puuttumisen toimintaohjeet
- Ohjeistus terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamien vaaratilanteiden ilmoittamisesta
- WP Ohje tietosuoja hoivatyössä ja Tietoturvaohje

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. Lisäksi tehdään Läheltä piti-tilanteesta tai tapahtuneesta vahingosta asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Osana arjen omavalvontaa kaikissa yksiköissä ja tiimeissä on säännölliset viikkopalaverit, joiden asialistalla käydään läpi ilmenneet mahdolliset epäkohdat, laatupoikkeamat tai riskitilanteet.

Wilhelmiinassa kokoontuu kuukausittain Laajennettu Johtotiimi, jossa on mukana edustajat kaikista ryhmäkodeista ja yksiköistä. Kokouksen asialistalla ovat säännöllisesti 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, vara ts-valtuutettu, luottamushenkilö, työsuojelupäällikkö, edustaja yksiköiden esihenkilöistä sekä toimitusjohtaja. Toimikunta kokoontuu 4 kertaa vuodessa ja sen asialistalla käydään aina läpi ajankohtaiset asiat ja havainnot liittyen mahdollisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin ja riskeihin.

Riskien käsitteleminen

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

Tapahtumailmoitukset toteutuneesta vaaratilanteesta, riskistä tai vahingosta tai Läheltä piti-tilanteesta tulevat reaaliaikaisesti tiedoksi kaikille Wilhelmiinan esihenkilöille sekä työsuojelupäällikölle. Tapahtumat käydään läpi yhdessä esihenkilön ja asianomaisten henkilöiden kanssa sekä tiimissä. Tapahtumia käsitellään tarvittaessa myös ryhmäkotien säännöllisissä kokouksissa.

Käsittelyn pohjalta tehdään ehdotus tarvittavista kehitystoimenpiteistä ja toimintaohjeista. Mikäli epäkohta on laajempi, asia tuodaan vastuullisen esihenkilön toimesta Wilhelmiinan esihenkilökokoukseen ja/tai tarvittaessa lisäksi jatkokäsittelyyn Wilhelmiinan Johtoryhmään. Sen kokouksissa voidaan tehdä päätöksiä koko yritystä koskevista laajemmista toimintamallin ja/tai ohjeistuksen muutoksista. Asia esitellään ja tiedotetaan tarvittaessa tämän jälkeen asian laajuuden ja vaikutusarvioinnin pohjalta erikseen Laajennetussa johtotiimissä.

Koko taloa koskevat/koko talon tasoista toimintamallien tarkastelua edellyttävät asiat käydään läpi myös Johtoryhmässä, sekä yllä kuvatun mukaisesti Laajennetussa johtotiimissä ja Työsuojelu- ja YT-toimikunnassa.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne 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 Wilhelmiinan Intranetissä ja sen uutisnostoissa. Ohjeiden ja toimintamallien päivityksistä lähtee myös muistutus sähköpostiin ja ne käydään tarvittaessa erikseen läpi tiimien säännöllisissä palavereissa. Tarvittavat muutokset tehdään ohjeistuksiin ja päivitetään osaksi Wilhelmiinan Tapa Toimia-kokonaisuutta sekä Wilhelmiinan Intraan.

Wilhelmiinan intranet mahdollistaa ohjeistusten joustavan päivityksen ja Intranetin hakutoiminnot helpottavat informaation löytymistä. Tehdyistä ohjepäivityksistä saadaan lähetettyä muistutukset myös sähköpostilla koko henkilöstölle

Mahdollisia muita asianosaisia tiedotetaan käytössä olevien viestintäkanavien kautta mm. tapaamisissa, sähköpostilla ja uutiskirjeissä. Uudistettuja toimintamalleja ja käytäntöjä vahvistetaan myös kertaamalla niitä henkilöstön palaverieissa mahdollisissa koulutuksissa, infoissa ja työpajoissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet oma valvonnan suunnitteluun?

Oma valvonnan suunnittelusta vastaavat Wilhelmiina Palveluiden johtoryhmä ja yksiköiden vastuu/esihenkilöt.

Oma valvontasuunnitelman päivityksessä huomioidaan yksiköiden päivittäisessä oma valvonnessa sekä henkilöstön kanssa keskusteluissa vuoden aikana esiin nousseita kehitys – ja muutostarpeita. Henkilökunnan kanssa oma valvontaa, päivittäisen toiminnan mahdollisia muutos- ja kehitystarpeita, poikkeamia sekä riskejä käydään läpi tiimien tapaamisissa ja toimintayksiköiden palaverieissa.

Laajennettu Johtotiimi, jossa on edustus kaikista ryhmäkodeista ja toiminnoista käy kunkin jäsenen toimesta läpi Oma valvontasuunnitelman päivitystarpeet. Tiimivastaavat keräävät mahdollisuuksien mukaan myös keskustellen omassa tiimissään näkemyksiä tarvittavista muutoksista tai täydennyksistä. Täydennysten jälkeen Oma valvontasuunnitelma hyväksytään Wilhelmiinan Johtoryhmässä ennen julkaisua.

Oma valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:

Toimitusjohtajalla on kokonaisvastuu toiminnasta Wilhelmiina Palvelut Oy:ssä:

- Minna Saranpää, Taavetti Laitisenkatu 4, 00300 Helsinki, gsm: 040 826 7649, toimitusjohtaja Palvelupäälliköt/yksiköiden vastuuhenkilöt sekä muut Wilhelmiina palveluiden johtoryhmän jäsenet vastaavat omien toimintojensa ja nimettyjen erillistavuiden mukaisesti käytännön operatiivisesta toiminnasta ja oma valvonnan toimeenpanosta sekä seurannasta omalla vastuualueellaan ja yksikössään:

- Timo Häkkinen, palvelupäällikkö, Wilhelmiina Taavetti, ympärivuorokautinen palveluasuminen: ryhmäkodit Lemminkäinen, Väinämöinen, Ilmatar, Vellamo
- Kirsi Isomäki, palvelupäällikkö, Wilhelmiina Taavetti, ympärivuorokautinen palveluasuminen: ryhmäkodit Aapo, Simeoni, Tuomas ja Venla.
- Hanna Heiskanen, palvelupäällikkö, Wilhelmiina Tenhola, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen: ryhmäkodit Akseli ja Elina
- Vuokko Raumavirta, palvelupäällikkö, Fysio- ja toimintaterapeuttitimi sekä Kotihoidon-timi.
- Tarja Saarinen, palvelupäällikkö, ravintola- ja aulapalvelut.
- Asiakkuuspäällikkö Heidi Moisio, asiakkuuteen liittyvien prosessien ja toimintamallien asiakaslähtöisyyden ja laadun kehittäminen.
- Taloushallinnon ja -prosessien osalta riskienhallinnan operatiivisesta johtamisesta ja riskien seurannasta vastaa talousjohtaja Inka Kauste (varatoimitusjohtaja) ja henkilöstöhallinnon prosessien osalta kehittämispäällikkö Virpi Annaniemi.

Oma valvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä huolehditaan oma valvontasuunnitelman päivittämisestä?

Oma valvonnan toteutumista seurataan yksiköiden esihenkilöiden toimesta osana päivittäistä toiminnan johtamista ja laadunvalvontaa. Mahdolliset havaitut laatu poikkeamat, toiminnan riskit, asiakaspalautteet ja henkilöstön esiin nostamat kehitystarpeet käsitellään oma valvontasuunnitelman periaatteiden mukaisesti ja tehdään tarvittavat kehitystoimenpiteet.

Oma valvontasuunnitelma on osa Wilhelmiinan tapa toimia -ohjeistusta. Suunnitelma käydään läpi ja päivitetään tavoitteen mukaisesti vuosittain. Päivitykset käsitellään ja päivitetty suunnitelma hyväksytään Wilhelmiinan Johtoryhmässä. Oma valvontasuunnitelman päivityksessä huomioidaan ylläkuvatun mukaisesti osana päivittäistä oma valvontaa esiin nousseet ja esihenkilöiden, henkilöstön sekä asiakkaiden tunnistamat kehitys – ja muutostarpeet, mahdolliset viranomais- tai muiden vaatimusten tuomat uudet toimintamallit sekä muut ulkoisen toimintaympäristön muutokset, joilla on vaikutusta myös oma valvonnan periaatteisiin.

Oma- ja palvelusuunnitelman julkisuus

Missä yksikön oma- ja palvelusuunnitelma on nähtävillä?

Päivitetystä Oma- ja palvelusuunnitelmasta tiedotetaan ja se löytyy Wilhelmiinan Intranetistä. Oma- ja palvelusuunnitelma on osa Wilhelmiinan tapa toimia –laatu- ja asiakas- ja henkilöstö perehdytetyttään oma- ja palveluun perehdytysohjelmassa ja osana päivittäisjohtamista. Ajantasainen Oma- ja palvelusuunnitelma 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 palvelu- ja hoivasuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kuntoisuuden arvioinnissa käytössä on RAI-mittaristo. 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. Muuton yhteydessä asukkaalle ja hänen läheisilleen annetaan etukäteen täydennettäväksi asukkaan Perustieto- ja Omakuva-lomakkeet.

Wilhelmiinassa asukkaan kotiutumisen tukeminen ja toimintamallien uudistaminen on jatkuvaa työtä. Toimintamallien uudistamisen kautta pyritään pääsemään aina paremmin, heti asiakassuhteen alusta lähtien tuntemaan asukkaalle keskeisiä ja merkityksellisiä asioita. Asukkaan muuton yhteydessä sovitaan aina alkupalaveri, joka on noin kahden viikon kuluttua muutosta. Mukana tapaamisessa ovat asukas, läheiset, omahoitaja, palvelupäällikkö sekä tiimin fysio- tai toimintaterapeutti. Tämän tapaamisen keskiössä on asukas henkilönä ja hänelle keskeiset, merkitykselliset arjen asiat, harrastukset mieltymykset.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asukkaan palvelu- ja hoivasuunnitelma laaditaan yllä kuvatun mukaisesti yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. Omahoitajilla on päävastuu suunnitelman laatimisesta, mutta se perustuu moniammatillisesti ryhmäkodin koko tiimin yhteistyöhön. Tavoitteena on, että tavoitteiden ja toteutumisen seuranta tapahtuu arjessa, päivittäisten kirjaamisten kautta ja näin siihen osallistuvat kaikki tiimin jäsenet. Uutena käytäntönä tiimeissä on 2023 lanseerattu arkipalaverit, joissa huomion keskiössä ovat asukkaiden arkeen liittyvät tavoitteet ja niiden toteutuminen sekä se, miten toimintaa voidaan edelleen kehittää. Omahoitajilla on vastuu suunnitelman ajantasaisuudesta.

Wilhelmiinassa toteutetaan jatkuvasti RAI-arvioinnin osaamisen vahvistamista. Tavoitteena on integroida RAI-arvioinnit entistä sujuvammin osaksi arjen hoitotyötä, palvelu- ja hoivasuunnitelmia sekä asukaskohtaisia tavoitteita sekä kytkeä päivittäiset asiakaskirjaukset vahvemmin asiakaslähtöisiin arjen tavoitteisiin ja niiden toteutumiseen. Näin saadaan entistä paremmin myös raportointitietoa tukemaan/konkretisoimaan suunnitelman toteutumista ja apuvälineeksi seurantaan. RAI:n tulokset raportoidaan tiimi-, yksikkö- ja Wilhelmiina-tasolla puolivuositain. Tulokset käsitellään myös Wilhelmiinan johtoryhmässä ja hallituksessa.

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

Jokaisella asukkaalla on omahoitaja / omahoitajatyöpari, joiden vastuulla on kunkin asukkaan 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 erilaiseen toimintaan osallistumisesta.

Wilhelmiina on koti täällä asuville ihmisille ja hoitajat pyrkivät toiminnallaan tekemään asukkaan elämästä ja asumisesta Wilhelmiinassa mielekästä ja turvallista. Asiakkaan yksilöllisyys ja omien voimavarojen tukeminen kuuluvat jatkuvana teemana myös Wilhelmiinan omahoitajuuden kehittämisessä. Vuonna 2022 Wilhelmiinassa on arjen työn tueksi otettu käyttöön myös Montessori filosofia, jonka keskiössä ovat kunnioitus ja asukkaan arvostaminen.

Yksityisyyttä ja itsenäisyyttä tuetaan myös tilojemme kautta. Asukkailla on omat lukittavat huoneet, joissa on oma wc ja suihku. Asukas sisustaa oman kotinsa oman näköisekseen omilla huonekaluillaan. Ryhmäkotien yhteiset tilat järjestetään niin, että ne tukevat itsenäisyyttä ja, että asukkaat voivat toimia mahdollisimman omatoimisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Osana Wilhelmiinan tapa toimia –laatu järjestelmää ovat ohjeet Asukkaan itsemääräämisoikeudesta sekä Ammattieettiset periaatteet ja asiakkaan oikeudet, oikeus yksityisyyteen.

Menettelytapaohjeet rajoitteisiin ja pakotteisiin liittyen ovat osa näitä ohjeita. Mikäli jokin rajoittamistoimenpide nähdään hoitotiimissä asukkaan oman hyvinvoinnin ja 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?

Asiallinen kohtelu lähtee Wilhelmiinan arvomaailmasta ja toiminnan periaatteista. Jokaisen ihmisen kunnioittaminen ja ihmisistä välittäminen ovat toimintamme keskiössä. Tätä työtä tukee myös vuodesta 2022 Wilhelmiinassa on otettu käyttöön Montessori filosofia, jonka keskiössä on kunnioitus ja asukkaan arvostaminen.

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-/varoitusten menettely). 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 omainen kaltoinkohtele 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, haittatapahtuma 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. Mahdollisissa vakavissa kaltoinkohtelutilanteissa, esimerkiksi henkilökuntaan kuuluvan varastaessa asukkaalta rahaa tai pahoinpidellessä tätä, tehtäisiin 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 sähköisellä 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 esihenkilöille. Uusien asukkaiden läheisille toteutetaan lisäksi noin 3 kuukauden kuluttua muutosta sähköinen kysely, jolla keräämme tietoa siitä, miten muutto ja asukkaan kotiutuminen on sujunut.

Näiden lisäksi alkupalaverissa kartoitetaan läheisen ja asukkaan toiveet. Näin haluamme rakentaa hyvän, luottamuksellisen alun ja perustan yhteistyölle, joka mahdollistaa avoimen vuoropuhelun ja palautekanavan myös asukassuhteen aikana.

Espoon ja Helsingin kaupungit tekevät vuosittain omille asiakkailleen myös oman kyselynsä, joiden tulokset saamme käyttöömmme. THL:n asukastyytyväisyyskysely on myös säännöllinen osa laadun arviointia.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

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

Yksittäiset asiakaspalautteet käsitellään tapauskohtaisesti vastuullisten hoitajien/hoitotiimien kesken, sekä tarvittaessa laajemmin ryhmäkotien viikkopalavereissa mahdollisten tarvittavien kehitystoimenpiteiden ja uusien toimintaohjetarkennusten osalta. Mahdolliset asiakaspalautteet käsitellään myös tarvittaessa esihenkilöiden ja asiakkuuspäällikön kesken sekä yhteenvetona Johtoryhmän kokouksissa. 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) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista
Wilhelmiinassa toimii oma potilasasiamies: Janne Laurila potilasasiamies@wilhelmiina.fi. Hän toimii hoitajana ryhmäkoti Venlassa. Puhelimitse häntä voi tavoitella työvuorojen puitteissa ryhmäkodin numerosta 050 4090454.

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 yhteydenottolomakkeella.

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 tarvittaessa Wilhelmiinan Johtoryhmässä. 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 työvuorojen takia, informoidaan viiveestä muistutuksen antanutta tahoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen:

Wilhelmiinan kaikessa toiminnassa lähtökohtana on asukas- ja voimavaralähtöisyys. Asukkaita rohkaistaan, kannustetaan ja tuetaan voimavarojensa mukaan osallistumaan Wilhelmiinan päivittäiseen ryhmäkodin toimintaan kuten arjen askareisiin ja aktiviteetteihin kunkin asukkaan valinnan ja mieltymysten mukaan. RAI-osaamisen jatkuvalla kehittämisellä tämän rinnalla tavoitteena on RAI:n tavoitteiden nivominen näkyväksi osaksi asukkaiden palvelusuunnitelmia sekä asukkaiden päivittäistä voimavaralähtöistä toimintaa ja tukemista.

Henkilöstömme osaamisen kehittämisessä olemme pitkäjänteisesti tehneet työtä asukas- ja voimavaralähtöisyyttä edistävän toimintakulttuurin vahvistamiseksi sekä asukkaan kokonaisvaltaisen, henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin tukemiseksi visiomme *Enemmän näköistäsi elämää* mukaisesti. Tätä on toteutettu erilaisin menetelmin ja valmennuksin, joiden keskiössä ovat olleet mm. vuorovaikutustaidot ja arjen kohtaamiset, sekä myös Muistisairaahan kohtaaminen teemalla Kohtaamattomat tarpeet:

valmennuskokonaisuus, jota olemme vuonna 2023 toteuttaneet yhteistyössä AMIA Muistikeskuksen kanssa.

Vuoden 2022 alusta alkaen Wilhelmiinassa ollaan ensimmäisten joukossa Suomessa otettu käyttöön Montessori filosofian periaatteita ikäihmisten kanssa tehtävän työn tueksi. Käynnistimme alkuvuodesta 2022 tekemistä muutamissa ryhmäkodeissamme. Näiden kokemusten pohjalta työtä on vuoden 2022 ja 2023 aikana jatkettu. Tavoitteenamme on vahvistaa toimintafilosofian mukaisia käytäntöjä kaikissa kodeissamme. Maailmalla filosofiasta on saatu erittäin hyviä kokemuksia muistisairaiden parissa, mutta periaatteet tukevat työtä kaikkien asukkaidemme kanssa. Montessorin kulmakiviä ovat:

- yksilön arvostaminen ja kunnioittava kohtaaminen, asukkaan tunteminen ja itsenäisyyden tukeminen
- ympäristön valmistelemisen muistia, oma-aloitteisuutta ja itsenäisyyttä tukevaksi (muistin tukikeinot, esteettisyys, selkeys, toimintojen tarjoaminen)
- asukkaan sitouttaminen toimintaan vastuuroolin avulla (arkeen osallistumisen tukeminen, tunne osallisuudesta)

Wilhelmiinassa on jo pitkään kiinnitetty erityistä huomiota moniin näistä asioista. Tässä vaiheessa Montessori filosofian käyttöön ottaminen tarkoittaa mm., että ammennamme asukkaiden elämänhistoriasta ja mieltymyksistä entistäkin enemmän niitä asioita, joiden avulla arki muotoutuu yksilölliseksi ja toimintakykyä tukevaksi. Pyrimme löytämään kullekin asukkaalle oman merkityksellisen roolin ja siihen liittyvää tekemistä. Esimerkkejä rooleista ja päivittäisistä vastuutehtävistä ovat vaikkapa viherkasveista huolehtiminen, pöydän kattaminen, pyykin viikkaaminen, lehden lukeminen ääneen, ruokaliinojen taittelu, naapurin kutsuminen lounaalle. Toiminta muokataan kunkin asukkaan toimintakyvylle sopivaksi ja asukkaita avustetaan tarpeen mukaan. Rooleihin liittyvien toimintojen lisäksi tavoitteena on tarjota entistä enemmän mielekästä, kunkin toimintakyvylle sovitettua tekemistä, kuten luettavaa, rakenneltavaa, puutöitä, käsitöitä, kotielämän töitä tai pelejä. Ryhmäkotien toimintaympäristössä on myös tehty muutoksia, jotta erilaiset aktiviteetit ja niihin tarvittavat välineet ovat asukkaan, henkilökunnan ja myös vierailijoiden helposti käytettävissä milloin tahansa.

Olemme tästä syystä myös vahvistaneet Wilhelmiinan moniammatillista osaamista palkkaamalla asukastyöhön sekä kaksi fysio- että kaksi toimintaterapeuttia, jotka työskentelevät hoitajien rinnalla omasta roolistaan lähtien, asukkaiden arkitoiminnan kehittäjinä ja aktivoijana.

Wilhelmiinassa ryhmäkotien omaehtoinen harrastaminen ja vapaa-ajan toiminta täydentyy talon yhteisellä vapaa-ajanohjelmalla.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista ja asukkaan hyvinvointia mitataan ja arvioidaan päivittäin keskusteluilla, havainnoinnilla ja raportoinnilla sekä säännöllisesti RAI-mittarilla. Roolitoimintojen ja aktiviteettien sekä arkiliikunnan toteutumista seurataan päivittäin DomaCaressa. Nämä asiat ja asukkaiden toiminta ovat keskiössä ovat myös arkipalaverissa, jotka ovat uusi, 2023 aikana käyttöön otettu toimintamalli.

Hoitokokouksissa käydään säännöllisesti läpi asukkaan hyvinvointia, voimavaroja, sekä niiden ja asukkaan kokonaistilanteen kehittymistä suhteessa suunnitelmiin.

Wilhelmiinassa ollaan ottamassa käyttöön myös uutta BeneCare teknologiaa. Palvelu toimii sensoritekniikkaa hyödyntäen, joilla voidaan seurata mm. asukkaan unta, liikkumista ja aktiivisuutta. BeneCare tukee jatkossa ammattilaistemme hoitotyötä syventämällä tietoaamme asukkaidemme toimintakyvystä, aktiivisuudesta ja hyvinvoinnista.

Kesällä 2023 otimme käyttöön RAI:ssa uuden LTCF version, joka on uudistanut RAI- arvioiden sisältöä. Ensimmäiset tulokset saamme tästä 31.12 tehtävän tiedonkeruun jälkeen

Ravitseminen

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

Wilhelmiinassa on toimintatapana Merkityksellinen lautanen- malli, joka on rakennettu yhteistyössä keittiön, hoitohenkilöstön ja Gery Ry:n kanssa. Mallin keskeisinä periaatteina on:

- edistää hoitohenkilöstön tietämystä ikääntymisen ravitsemuksellisesta merkityksestä sekä henkilöstön osaamista ruokailuympäristön ja -tilanteiden kehittämisen osalta.
- parantaa Wilhelmiinan asukkaiden asiakaskemusta yhteiskehittämisen keinoin ryhmäkotien ruokailuympäristöä ja -tilanteita kodikkaiksi, viihtyisiksi ja ravitsemuksellisesti monipuolisiksi.
- kehittää näitä ym. asioita tukevia käytäntöjä ja toimintamalleja sekä ryhmäkodeissa, että ravintolan ja keittiön toiminnassa
- Vahvistaa Aromi-toiminnanohjausjärjestelmän osaamista ja käyttöä ja näin mm. tukea ruokalistojen suunnittelua, reseptiikkaa, ravintoarvojen esiin tuontia, menekien ja hävikin hallintaa.

Merkityksellinen lautanen-hankkeen aikana konseptoidut ravitsemuksen toimintamallit ja Wilhelmiinan toimintatavat ruokailussa -ohjeistus ovat osa toimintaohjeitamme. Kehitämme jatkuvasti ravintolan ja ryhmäkotien yhteistyötä mm. keittiövastaavien ja terapeuttien kanssa yhteistyössä.

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 hygienia-asioille vastuuhenkilö: palvelupäällikkö, SH, Kirsi Isomäki. Hän vastaa hygienia- ja siivousasioista sekä niihin liittyvistä laatuasioista. Hygieniaohjeet on tehty ohjaamaan toimintaa. Tarvittaessa järjestetään hygieniakoulutuksia ja hyödynnetään yhteistyökumppanina myös Helsingin kaupungin hygienia- ja haavahoidon asiantuntijoita. Hygieniatason seuranta on osa päivittäistä hoitotyön ja hoitajien/hoitotiimin vastuuta ja lähiesihenkilötyötä.

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

Ravintolassa on Helsingin kaupungin omavalvonta suunnitelma pohjalle tehty omavalvontasuunnitelma. Terveystarkastajat tekevät Oiva-tarkastuksen joka toinen vuosi.

Helsingin kaupunki tekee säännölliset auditointikäynnit ja on antanut hyvää palautetta talon siisteydestä ja tekemisen tavasta.

Terveyden- 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 liittyvät päätökset sairaanhoidon osalta. Tarvittaessa konsultointiin on myös käytettävissä Pihlajalinnan päivystyksen lääkäri (Helsingin kaupungin hoivapalveluyksiköiden käytössä) esimerkiksi pyhäpäivinä ja viikonloppuina. 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. Wilhelmiina tekee yhteistyötä Luokse –

hammaslääkäripalveluiden kanssa, joilla on säännölliset, viikoittaiset käynnit Wilhelmiinassa asukastarpeen pohjalta.
Kuolemantapauksiin on tehty omat ohjeensa, jotka ovat osa WTT-toimintaohjekokonaisuutta.
b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Asiakkaan palvelusuunnitelmassa on määritelty millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisessä. Suunnitelmat päivitetään säännöllisesti ja järjestetään hoitokokoukset, joissa mukana asukas, hänen läheisensä, omahoitaja ja lääkäri. Päivittäisissä kirjauksissa otetaan kantaa asukkaan hyvinvointiin ja terveydentilaan. Hoitokokouksien järjestämisestä on oma ohjeensa.
c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Hoitotyön toteutuksesta palvelusuunnitelmien mukaisesti vastaa ryhmäkodin moniammatillinen tiimi, joka koostuu lähi- ja sairaanhoitajista sekä talon fysio- ja toimintaterapeuteista. 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. Yksiköiden hoitotyön kokonaisuudesta vastaavat esihenkilöt: Timo Häkkinen – A-talon ryhmäkodit: Ilmatar, Vellamo, Lemminkäinen, Väinämöinen ja Kirsi Isomäki – B-talon ryhmäkodit: Aapo, Simeon, Tuomas sekä Venla.
Lääkehoito
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Wilhelmiinan lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n suositusten mukaisesti, se käydään läpi ja päivitetään vuosittain. Päivitykseen osallistuvat lääkehoidosta vastaava lääkäri, yksiköiden esihenkilöt ja sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi perehdytyksessä ja se on henkilöstön saatavilla ja luettavissa Wilhelmiinan Intrassa sekä Wilhelmiinan tapa toimia – ohjeistuksessa.
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Koko Wilhelmiina Palvelut Oy vastaavana lääkärinä toimii geriatri Juha Karhu, juha.karhu@wilhelmiina.fi . Kunkin yksikön operatiivisen lääkehoidon vastuuhenkilö on yksikön vastuuhenkilö.
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Wilhelmiinan johto ja esihenkilöt tapaavat säännöllisesti Helsingin 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.
Alihankintana tuotetut palvelut
Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Wilhelmiina vastaa alihankkijoiden työstä osana oman palvelunsa kokonaisuutena ja valvoo työn laatua ja toimeenpanoa yhdessä alihankinnan palvelutuottajien kanssa. Jatkuva 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.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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 tiimeissä, ryhmäkotien viikkokokouksissa ja koko taloa koskevat/koko talon tasoista toimintamallien tarkastelua edellyttävät asiat käydään läpi myös Wilhelmiinan Johtoryhmässä, 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. Palo- ja pelastussuunnitelmien laadinnassa ja päivityksissä käytetty asiantuntijayhteistyötä. Viimeisin määräaikainen palotarkastus on tehty nykyisessä Wilhelmiina Taavetissa maaliskuussa 2023. Turvallisuuskävely SPEKin tarkistulistan mukaisesti tehdään vuosittain pelastus- ja turvallisuusorganisaation toimesta: Nevalainen, Häkkinen, Mannelin.

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.

Hoito- ja hoivatehtävissä työskentelevien kokonaismäärä on Wilhelmiina Taavetin yksiköissä yhteensä noin 87 ja toteutunut mitoitus noin vaihtelee välillä 0,65–0,7 Hoivayksiköstä vastaa palvelupäällikkö ja jokaisessa ryhmäkodissa työskentelee esihenkilön tukena ja heidän sijaisenaan arjen operatiivisessa asioissa tiimivastaava.

Pääasiallisesti koulutustaustana on lähihoitajan koulutus ja lisäksi ryhmäkodeissa on pääsääntöisesti jokaisessa 1 hoiva-avustaja. Sairaanhoidajan koulutus on 4 hoitajalla + 2 esihenkilöllä. Ryhmäkodeissa toimii myös kaksi fysioterapeuttia ja kaksi toimintaterapeuttia.

Osa pyykkihuollon palveluista ostetaan ulkoa ja osa hoidetaan oman hoitoapulaisen toimesta. Yksikön siivouspalvelut on ulkoistettu. Ne hoitaa MTB-Siivouspalvelut, jolla on yksikössä noin 4 hlön vahvuus päivittäin.

Keittiössä ja ravintolapalveluissa työskentelee 10 henkilöä. Koulutuksena heillä on kokin, keittäjän, ravitsemustyöntekijän koulutus.

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, tavoitteena on löytää 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 rekrytinnin 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 vastuuhenkilö, 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 omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Jokaisella on Wilhelmiinassa velvollisuus raportoida asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Kun kysymys on vaaratilanteista tai niiden uhista, ilmoitus tehdään sähköisellä Tapahtumailmoituslomakkeella (kts. riskinhallinta). Samoin jokaisella on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun ja havaitessaan epäasiallista kohtelua ilmoittaa siitä esihenkilölleen välittömästi, jotta asiaa voidaan lähteä selvittämään viivytyksettä. Tarkemmat kuvaukset etenemisestä korjaavien toimenpiteiden osalta kts. Riskinhallinta ja Asiakkaan asema & oikeudet.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön kehittämisen, osaamisen ja johtamisen painopisteet suunnitellaan vuosittain osana toiminnansuunnittelua. Näiden pohjalta laaditaan henkilöstön koulutussuunnitelma. Koulutuksessa huomioidaan sekä hoiva-alan osaamiseen liittyvät asiaosaamisen koulutustarpeet ja mahdolliset lakisääteiset päivitystarpeet sekä asiakastyön kehittäminen osana toimintaa tavoitteiden mukaisesti. Suunnittelussa huomioidaan myös henkilöstöltä itseltään mm. kehityskeskusteluissa esiin nousevat kehitysteemat ja toiveet.

Vuoden 2023 avainalueina koulutussuunnitelmassa ja osaamisen kehittämisessä ovat olleet mm:

- Jokaiselle ammattiryhmälle on laadittu oma osaamispolkunsuunnitelma, joita voidaan hyödyntää osana osaamissuunnitelmia.
- Wilhelmiinan Muistipolku on vuonna 2023 omaan käyttöömmme valmistunut Skhole-ympäristöön laadittu osaamiskokonaisuus liittyen muistisairauksiin, muistisairaahan hoitoon sekä muistisairaahan seksuaalisuuden kohtaamiseen.
- Vuorovaikutus ja kohtaaminen ja muistisairaahan kohtaamattomat tarpeet yhteistyössä AMIA Muistikeskuksen kanssa
- Wilhelmiinan MuistiMontessori-koulutukset antamaan työkaluja asukkaiden näköisen, yksilöllisen arjen tukemiseen ja vuorovaikutukseen.
- Lääkehoidon päivityskoulutukset
- RAI- osaamisen jatkuva kehittäminen ja integrointi arjen voimavaroalähtöiseen hoitotyöhön sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmiin.

- Ryhmäkoti Venlassa on yhteistyössä tiimivastaavan ja fysioterapeutin kanssa työstetty käytännön ergonomiakoulutusta, jota tavoitteena laajentaa kaikkiin ryhmäkoteihin.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Wilhelmiinassa kaikilla asukkailla on käytössään omana kotinaan oma huone, joka mahdollistaa yksityisyyden suojan ja ”oman tuvan”. Asukashuoneiden koot vaihtelevat noin 22–33 neliön välillä. Kaikissa huoneissa on inva-mitoitettu wc/kph. Wilhelmiina varustaa huoneet hoivasängyllä ja yöpöydällä sekä perusvalaisimilla. Asukkaalla on mahdollisuus kalustaa oma huoneensa muutoin kokonaisuudessaan 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 vierailta 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 MTB-Siivouspalvelut Oy. Pyykkihuoltoa toteutetaan sekä omana toimintana että alihankintana Vistan Pesula Oy:ltä.

Teknologiset ratkaisut

Asukkailla on pääsääntöisesti käytössään hälytysrannekkeet. Muistikotien asukkailla on käytössään hälytysranneke toiminta- ja hahmotuskyvyn sen mahdollistaessa. Muistisairaiden asukkaidemme turvallisuuden tukemiseksi myös teknologian avulla ja laajemman tiedon saamiseksi asukastyön tueksi Wilhelmiinassa on asteittain otettu käyttöön uutta teknologiaa. BeneCare uudenlainen sensoriteknologiaan perustuva malli mahdollistaa asukasturvallisuuden tukemisen jatkossa ilman erillistä hälytyspainiketta. Järjestelmän avulla on tavoitteena tuoda hoitajien työn tueksi myös ennakoivaa tietoa esimerkiksi kaatumisten ennaltaehkäisyyn.

Wilhelmiina Taavetin kiinteistö on varustettu valvontalaittein, joihin kuuluu kameravalvonta ja rikosilmoitinjärjestelmä. Käytössä on tallentavat kamerat kulunvalvontaan. Kameroiden tallenteiden käyttö on rajattu tilanteisiin, joissa pitää selvittää epäasiallisia ja/tai epäasialliseen aikaan tapahtuneita tunnistamattomia kulkemisia ja tilanteita. Laitteiston käyttö on keskitetty kiinteistön turvallisuus ja huoltopäällikölle. Palotilanteiden varalle hoivakiinteistössä (A- ja B-talo) on paloilmoitinjärjestelmä sekä automaattinen sammutusjärjestelmä. Senioritalossa on palovaroinjärjestelmä sekä automaattinen sammutusjärjestelmä.

Talossa on käytössä iLOQ – lukitusjärjestelmä. Järjestelmä mahdollistaa kulunvalvonnan ja eritasoiset kulkuoikeudet.

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

Asiakkaiden hälytysjärjestelmän toiminnasta huolehtivat hoitajat päivittäin. 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 asiakaskohtaisen tarveharkinnan pohjalta. Laitteiden hankinnassa käytetään tarvittaessa toimittajien/asiiantuntijoiden konsultaatiota niiden sopivuudesta kulloiseenkin käyttötarkoitukseen. Laitteet huolletaan ohjeiden mukaisesti säännöllisin väliajoin vuosittain. Viimeisin Huoltoraportti tallennetaan WTT-laatumäkirjaan. Ryhmäkodeissa 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, ympärivuorokautinen palveluasuminen: ryhmäkodit Lemminkäinen, Väinämöinen, Ilmatar, Vellamo, p. 050 577 1666
- Kirsi Isomäki, palvelupäällikkö, tehostettu palveluasuminen: ryhmäkodit Aapo, Simeoni, Tuomas, Venla, p. 044 7060 180

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

Wilhelmiinassa on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä, joka on suojattu salasanoin. Jokaisella työntekijällä on järjestelmään omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Mikäli asukkaan 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 perehdytysuunnitelmaa. Omavalvontaan liittyviä asioita kerrataan tarvittaessa henkilöstön koulutuksissa.

Liittymen GDPR-asetukseen henkilöstö on koulutettu asetuksen tuomiin muutoksiin ja kerrattu tietosuojaa sekä henkilötietojen käsittelyä. Tietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät ohjeistukset löytyvät Wilhelmiinan Intranetistä.

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

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

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Jaanaliisa Kuoppa, tietosuojavastaava@wilhelmiina.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMAST A

Omavalvontasuunnitelmaa ja riskienhallintaa, sekä niihin liittyviä käytäntöjä ja toimintaohjeita päivitetään vuosittain tämän suunnitelman mukaisesti saatujen havaintojen ja kehittämistarpeiden pohjalta.

Yksittäiset laatu poikkeamat, 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 14.12.2023

Allekirjoitus

Minna Saranpää, toimitusjohtaja
Wilhelmiina Palvelut Oy

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty Wilhelmiina Palvelut Oy:n johtoryhmässä 14.12.2023