

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

VERSIO 8.2018

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kivipuiston Palvelukoti Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2726002-1	
Toimintayksikön nimi Esperi Palvelukoti Kivipuisto	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Sorronrinne 9, 04410 Järvenpää	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikäihmiset, mielenterveyskuntoutujat, vaikeavammaiset, kehitysvammaiset, 63 asukaspaikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite Sorronrinne 9	
Postinumero 04410	Postitoimipaikka Järvenpää
Toimintayksikön vastaava esimies Yksikön päällikkö Sanna Soini	Puhelin 050-3258165
Sähköposti sanna.soini@esperi.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 7.12.2015	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen ympärivuorokautisten sosiaalipalveluiden tuottaminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 7.12.2015
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<ul style="list-style-type: none"> - siivous; SOL Siivouspalvelut Oy - ruokahuolto; Fazer Food Services - pesulapalvelut; Lännen tekstiilihuolto Oy - kiinteistöhuolto; Kivipuiston Palvelukoti Säätiö - turvapuhelinpalvelut; Tunstall Nordic Oy - Lääkäripalvelut; Esperi Lääkäripalvelut 	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Esperi Care on valtakunnallinen hoiva-alan konserni, joka tarjoaa asumispalveluita, tukipalveluita sekä päivätoimintapalveluita perheille, lapsille, ikääntyneille, mielenterveyskuntoutujille ja kehitysvammaisille sekä lääkäripalveluita.

Esperin visiona on olla alansa johtavin ja arvostetuin edelläkävijä. Missiona on olla tulevaisuuden näkijä ja paremman elämän tekijä. Esperi on viime vuosina toteuttanut tähän visioon tähtäävää kasvustrategiaa.

Yksikössä tuotetaan ympärivuorokautisia hoivapalveluja ikäihmisille, mielenterveyskuntoutujille, vaikeavammaisille henkilöille ja kehitysvammaisille asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Lämminhenkisyys

Lämminhenkisyys on asenteemme, joka heijastuu asiakkaisiin ja työtovereihin. Se tarkoittaa inhimillistä ihmisen kohtaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja, välittämistä ja toisen arvostusta. Lämminhenkisestä yrityksestä huokuu ystävällisyys, kannustus, nauru ja työn ilo.

Luotettavuus

Luotettavuus ja laatu ovat kaiken toimintamme perusta. Haluamme jatkuvasti kehittää laatua ja osaamista ja pitää kiinni lupauksistamme. Arvostamme ammattitaitoa.

Avoimuus

Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti maailmaan, asiakkaisiin ja työtovereihin taustasta riippumatta. Haluamme keskustella ongelmista ja kohtaamme haasteet avoimin mielin. Arvostamme erilaisuutta ja haemme ennakkoluulottomasti ja rohkeasti uusia toimintatapoja ja ratkaisuja.

Asiakaskeskeisyys

Ymmärrämme, että asiakas maksaa palkkamme. Tyytyväinen asiakas maksaa ne joka kuukausi. Haluamme olla pitkäaikainen ja ammattitaitoinen kumppani ja tarjota kaikille asiakkaillemme vain parasta hoitoa.

Tuloksellisuus

Haluamme asettaa riman korkealle ja päästä tavoitteisiin niin yhteiskunnallisesti, laadullisesti kuin taloudellisestikin. Haluamme, että toimintamme kasvaa ja on kannattavaa. Vain sillä voimme taata kestäväen kehityksen ja turvata työpaikat. Meitä yhdistää halu olla paras!

Esperin toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka sisältyvät arvoihimme sekä ”Parempaan palveluun” - oppaaseen. Siinä kuvataan käytännönläheisesti, miten Esperin arvomaailma ja yrityskulttuuri voivat parhaimmillaan näkyä jokapäiväisessä työssä eettisesti ja arvokkaasti.

Yksikön toimintaperiaatteet: Kivipuiston toiminnassa korostuu kodinomaisuus ja asukkaiden tarpeiden huomioiminen yksilöllisesti. Asukkaat pyritään kohtaamaan arvokkaasti ja ystävällisesti, kunnioittaen asukkaiden elämän kokemusta ja omaa tahtoa. Kivipuistossa noudatetaan päivittäisissä toimissa kuntouttavaa työtettä, jonka tarkoituksena on tukea asukkaan omia voimavaroja ja kannustaa itse tekemiseen mahdollisimman pitkään. Yhteisöllisyys ja sen korostaminen kuuluu myös Kivipuiston arvoihin, meillä tehdään asioita yhdessä ja jokapäiväiseen elämään kuuluu kohtaamisia muiden asukkaiden, henkilökunnan ja ihmisten kanssa. Lämminhenkinen arki syntyy yhteisöllisyydestä ja muiden ihmisten läsnäolosta. Kivipuistossa työskentelee moniammatillinen ja ammattitaitoinen henkilökunta, joka on motivoitunut työhönsä ja jolla on aito kiinnostus hoivatyön tekemiseen.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Oma- ja ulkovalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille oma- ja ulkovalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia oma- ja ulkovalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma- ja ulkovalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan oma- ja ulkovalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/oma- ja ulkovalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien ja poikkeamien hallinta Esperillä

Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta. Vain perusteellisen juurisyyanalyysin kautta toteutetuilla korjaustoimenpiteillä saadaan toiminnasta kitkettä järjestelmälliset syyt poikkeamiin ja täten hallittua riskejä.

Poikkeamien hallinnassa ei etsitä syyllisiä! Tärkeintä on, että kaikki oppivat tapahtuneesta.

Poikkeamat luokitellaan: vaaratilanne (ns. läheltä-piti-tilanne), poikkeama ja vakava poikkeama.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asukkaalle (joutunut sairaalaan, konsultoitu lääkäriä / ambulanssi), työntekijälle (asukkaan haastavan käyttäytymisen johdosta tehty työtatapaturmailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti -tilanteet), määritellyt käsittelijät käsittelevät poikkeamat ja yksikönpäällikkö kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn. Poikkeamat käsitellään myös koosteena alue- sekä aluejohtajien kokouksissa, johtoryhmässä ja raportoidaan myös hallitukselle.

Poikkeamia hallitaan, jotta poikkeavat palvelut tunnistetaan, ja palvelua ohjataan siten, ettei poikkeamasta aiheudu lisävahinkoa tahattomasti. Ennen kaikkea poikkeamahallinnalla pyritään siihen, että vastaavia poikkeamia ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai ainakin niiden toteutumismahdollisuuksia minimoidaan. Tämä tapahtuu käsittelemällä kukin tapaus loppuun saakka toteuttaen sekä korjaavat toimenpiteet, että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tämän lisäksi analysoidaan kertyvää tietoa poikkeamista yrityksenlaajuisesti ja pyritään tunnistamaan kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia.

Riskien tunnistaminen ja hallinta

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Riskianalyysi auttaa yksikköä hahmottamaan kokonaisuutta missä toimitaan, mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle.

<p>Kukin yksikön päällikkö arvioi oman prosessinsa/yksikön toiminnan ja käy sen sitten henkilöstönsä kanssa läpi. Riskikartoitus arvioidaan puolivuositain mitä riskejä prosessiin liittyy – mitä toimenpiteitä tullaan tekemään.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Kaikki poikkeamat kirjataan toimintajärjestelmä Essiin. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Kirjaaminen tulisi suorittaa viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen on vastuussa siitä, että kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.</p> <p>Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikön esimiehen jatkokäsitteltäväksi.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p><i>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</i></p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Kaikki poikkeamat tulee käsitellä esimiehen johdolla yksikön tai tiimin kokouksessa. Joko koko hoivakodin tasolla tai ryhmäkoodeittain. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (juurisyyanalyysi). Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Ajoittain (esim kuukausittain tai 2-4 kertaa vuodessa) tulee käsitellä kaikkia yksikön poikkeamia ja pyritään keksimään keinoja, joilla voitaisiin välttyä esiintyneiltä poikkeamilta. Heti käsittelyn alussa tulee pysähtyä miettimään mistä ko. poikkeama johtui. Mikä oli se pohjimmainen syy tapahtuneelle? Useinkaan se ei ole heti ensimmäiseksi mieleen tullut syy.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p><i>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</i></p>
<p>Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet tulee suunnitella ja toteuttaa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.</p> <p>Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta tulee arvioida.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p><i>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</i></p> <p>Vuosittain yhtiötasolla toteutetaan ns. laadun omavarmistus, jossa kootaan laaturyhmän toimesta konsernin laajuisesti havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä. Näitä kerätään ensisijaisesti pidetyistä auditoinneista, mutta myös koko poikkeamatietokantaa hyödynnetään. Kukin yksikkö vastaa osaltaan kyselyyn ja näin pyritään varmistamaan, että muualla havaittu epäkohta saadaan korjattua yksikössä omatoimisesti. Mikäli jokin havainnoista koskee yksikköä siten, ettei voida todeta asian olevan kaikin puolin yksikön osalta kunnossa, suunnittelee yksikön päällikkö korjaavat toimenpiteet ja aikataulun niille.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yksikön päällikkö
Yksikön henkilökunta

Esperin laaturyhmä
Oma- ja valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Yksikön päällikkö Sanna Soini, 050-3258165, sanna.soini@esperi.fi
Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) <i>Oma- ja valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</i>
Miten yksikössä huolehditaan oma- ja valvontasuunnitelman päivittämisestä? Oma- ja valvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitetty oma- ja valvontasuunnitelma löytyy aina yksikön Essi-sivulta sekä yksikön ilmoitustaululta.
Oma- ja valvontasuunnitelman julkisuus <i>Ajan tasalla oleva oma- ja valvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja oma- ja valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</i>
Missä yksikön oma- ja valvontasuunnitelma on nähtävillä? Yksikön ilmoitustaululla

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi <i>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</i>
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Pääosa asiakkaista ohjautuu yksikköömme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä kuntasijoittajan kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin itse. Käytössä ovat mm. RAI-(ikä) tai RAVA-(ikä), FIM-(kehitysvamma), TUVA-(mielenterveys), MMSE-(dementia) ja BMI-mittarit (ravitsemus). Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 kk:n sisällä. Mittareiden käytöstä informoidaan asukasta asukkaaksi tullessa. Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuiston palvelukodin asukkaista suurin osa on ohjautunut yksikköömme Järvenpään kaupungin ohjaamana. Järvenpään kaupunki toimii myös yksikköömme valvovana viranomaisena ja huolehtii asukkaiden palvelutarpeen arvioinnista. Kivipuistossa on myös asukkaita Tuusulan kunnasta ja heidän asukkaidensa palvelutarpeen arvioinnista vastaa Tuusulan kunta. Kivipuistossa on myös itsemaksavia asukkaita, joiden palvelun tarpeen arvioinnista vastaa Kivipuiston Palvelukoti yhteistyössä omaisten kanssa. Kivipuistossa käytössä olevat mittarit ovat: Rava, joka tehdään yli 65-vuotiaille asukkaille kaksi kertaa vuodessa tai toimintakyvyn muuttuessa. Myös MMSE tehdään asukkaille puolivuositain tai tarvittaessa. Ravitsemustilan arvioinnin työkaluna käytetään MNA-testiä, joka tehdään asukkaille kerran vuodessa tai tilan muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asukkaalle 1 kk kuluessa muutosta ja se päivitetään puolivuositain tai asukkaan toimintakyvyn muuttuessa.
Q
4.2.1. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma <i>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja</i>

jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

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

Asiakkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja/ohjaaja, tiiminvetäjä ja/tai yksikönpäällikkö ja tarvittaessa kunnan edustaja. Elämänkaaritiedot on pyydetty omaiselta jo etukäteen. Tiiminvetäjä tekee hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman hoitokokouksen muistiinpanojen pohjalta sähköiseen asiakastietojärjestelmään Domacareen.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää seuraavat otsikkotason tiedot: Perustiedot, Muu terveydentila, Sosiaaliset etuudet ja Terveystiedot. Varsinainen hoitosuunnitelma sisältää seuraavat osiot:

1. Arjen toiminnot, joka sisältää: Fyysinen toimintakyky, Psykkinen toimintakyky, Asuminen; Omatoimisuus, avun ja tuen tarve.
2. Elämän hallinta, joka sisältää: Elämänhistoria ja harrastukset, Itsemääräämisoikeus, Asiakkaan omat toiveet esitykset ja tavoitteet ja Elämän loppuvaiheen hoito.
3. Sosiaalinen toimintakyky ja sosiaaliset suhteet, joka sisältää: Elämäkatsomus, arvot ja vakaumus, Yhteiskunnan palvelujen käyttäminen, Raha-asiat, Omatoimisuus, avun ja tuen tarve.
4. Työ- / päivä- / viriketoiminta ja ulkoilu.

Suunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, hoito- ja hoivatyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Päivityksiä valvotaan erillisellä valvontalistalla.

Yksikkökohtaiset tiedot: Asukkaan muutettua hänelle nimetään yksikössä omahoitaja. Muuttaessa asukkaalle ja omaisille pyritään antamaan esitieto- ja elämänkaarilomakkeet täytettäväksi. Tällä pyritään korostamaan asukkaan yksilöllisyyttä ja kuuntelemaan toiveita.

Asukkaan asetuttua asumaan, järjestetään hoitopalaveri (noin 1-2 kk muutosta), jossa käydään läpi asukkaan toiminta kykyä ja arkeen liittyviä asioita. Palaverissa kuullaan myös asukkaan ja omaisen toiveita hoitoon liittyen. Hoitopalaverissa on paikalla tiiminvetäjä tai omahoitaja, asukas, omaiset ja tarvittaessa myös sijoittavan kunnan edustaja. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asukkaalle 1 kk:n kuluessa hoidosta ja se käydään läpi hoitopalaverissa. Kopio palvelu- ja hoitosuunnitelmasta tulostetaan myös asukkaan asukaskansioon ja lähetetään sijoittavan kunnan yhteyshenkilölle tiedoksi.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan pyritään kirjaamaan mahdollisimman tarkasti asukkaan toimintakyky (fyysinen, psykkinen, sosiaalinen), arjen toiminnot, elämän historia, toiveet ja erityishuomiot, palvelut, raha-asiat, viriketoiminta jne. Myös toiveet elämän loppuvaiheen hoidosta ja saattohoidosta pyritään kirjaamaan suunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään omahoitajan toimesta puolivuositain tai asukkaan voinnin muuttuessa. Yksiköiden tiiminvetäjät huolehtivat hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisen toteutumisesta ja raportoivat siitä yksikön päällikölle.

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

Tiiminvetäjä perehdyttää omahoitajat/ohjaajat asiakkaiden hoitoon. Omahoitaja/ohjaaja osallistuu hoito/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiiminvetäjä opastaa tässä.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa tiiminvetäjällä on kokonaisvastuu asukkaan hoidosta ja hän perehdyttää muun tiimin asukkaan hoitoon. Tiiminvetäjä huolehtii asukkaalle omahoitajan ja perehdyttää omahoitajan asukkaan asioihin. Kaikkien osaston hoitajien velvollisuuksiin kuuluu palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutus ja arviointi. Asukkaiden asioista keskustellaan tiimissä tiiminvetäjän johdolla kaksi kertaa kuukaudessa ja tarvittaessa tarkastetaan toimintatapoja asukaskohtaisesti.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se on mahdollista hänen toimintakyky huomioiden. Pyrimme hoiva- ja ohjaustyössä huomioimaan asukkaan yksilöllisen päivärytmin ja toiveet. Asukalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä omaisensa ja/tai edunvalvojansa kanssa.

Käytämme hoiva- ja ohjaustyössä ja hoitosuunnitelman laatimisessa apuna hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman elämäntaakan kartoitusosiota, jonka omaiset voivat tulovaiheessa täyttää yhdessä asukkaan kanssa. Omaiset ovat tärkeässä asemassa selvitettyä asukkaan historiaa ja elämäntaakaa.

Ikäyksikoissa hoitava lääkäri laatii asukkaan ja omaisen kanssa hoitotahdon. Asukkaan koskemattomuutta tai vapaata liikkumista rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisenä keinona lääkärin erillisellä, määräaikaisella luvalla. Lupa kirjataan sähköiseen asukastietojärjestelmään ja omaisten kanssa keskustellaan tilanteesta. Osa asukkaista voi halutessaan huoneestaan poistuessaan lukita oven niin, ettei muilla asukkailla ole sinne pääsyä.

Kaikissa hoitotilanteissa huomioidaan intimitietojen suojaaminen, mm. asukkaan asiallinen pukeutuminen. Emme puhu toisten asukkaiden asioista muiden asukkaiden tai ulkopuolisten kuullen.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta uudistui 10.6.2016 alkaen ja lakiin lisättiin uudet säädökset kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, itsenäisen suoriutumisen tukemisesta sekä rajoittamistoimenpiteiden käytön vähentämisestä

Asukkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi yhtiöllä on käytössään ohjeistus ”asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen ja sen rajoittaminen”. Ohjeistus sisältää menetelmiä kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden tukemiseen sekä tuettuun päätöksentekoon. Ohjeistuksessa on kuvattu rajoittamistoimenpiteiden arvioimisen prosessi. Ohjeistus löytyy intranetin, Essin, sivuilta ja on vahvasti toimintaamme ohjaava kehitysvammaisten henkilöiden kanssa toimittaessa. Olemme jokaisessa kehitysvammaisille henkilöille palvelua tarjoavassa yksikössä pohtineet, miten juuri me mahdollistamme asukkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutumisen. Rajoittamistoimenpiteissä noudatamme STM:n ohjeistusta ja pyrimme kaikin käytettävissä olevin keinoin välttämään niiden käyttöä.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa asukkaiden tarpeita ja toiveita pyritään kunnioittamaan mahdollisimman pitkälle. Asukkaiden yksilöllistä päivärytmiä pyritään kunnioittamaan ja asukas saa itse päättää mihin viriketoimintoihin hän haluaa osallistua. Omaisille ja vierailijoille ei ole olemassa vierailuaikoja vaan vierailut sovitaan asukaskohtaisesti eikä niitä pääsääntöisesti rajoiteta. Asukkailla on myös mahdollisuus omissa huoneissaan katsella tv:tä tai käyttää puhelinta mihin vuorokauden aikaan tahansa. Kivipuiston arjessa korostuu myös omaiset osallistuminen hoitoon, koska monen asukkaan kyky päättää omista päivittäisistä asioistaan on rajoittunut. Omaiset otetaan heidän halutessaan tiiviisti mukaan asukkaan hoidon suunnitteluun ja heidän toiveitaan pyritään toteuttamaan. Omaisia myös informoidaan asukkaan voinnissa ja toimintakyvyssä tapahtuneissa muutoksissa mahdollisimman pian.

Kivipuistossa asukkaita pyritään rajoittamaan mahdollisimman vähän ja käyttämään ensisijaisesti ns. pehmeitä keinoja rajoittamisessa. Mikäli asukasta joudutaan rajoittamaan, tehdään se lääkärin määräaikaisella luvalla. Mikäli rajoittamisen tarve päättyy, rajoittamisesta luovutaan välittömästi. Lupa ja muutokset rajoittamistoimenpiteissä kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan myös omaisten kanssa.

Asukkaan tuloneuvottelussa pyritään kartoittamaan asukkaan ja omaisten ajatuksia hoitotahdosta ja elämän loppuvaiheen hoidosta. Sairaanhoidtaja vie tiedon palaverin sisällöstä lääkärille ja lääkäri tekee asukkaan hoitoon ja hoidon linjauksiin liittyvät päätökset sekä keskustelelee asiasta asukkaan ja omaisten kanssa joko kasvotusten tai puhelimitse.

Asukkaiden hoidossa huomioidaan asukkaiden intimitietojen suojaamista säilymisestä niin päivittäisissä toimissa kuin asukkaan asioita käsiteltäessä. Tietoja asukkaista ei luovuteta kuin sovituille tahoille. Välitettäessä asukkaan tietoja huomioidaan myös tietosuoja-asiat.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoittamistoimenpiteitä ja/tai pakotteita käytetään vain omalääkärin ja omaisten yhteisellä sopimuksella ja vain, jos siihen on pakottava tarve, esim. leikkauksen jälkeinen tilanne tai akuutti aggressiivisuus. Lääkäri kirjaa määräaikaisen rajoitteiden käytön ja em. asiat asiakastietojärjestelmään. Ammattitaitoinen henkilökunta pystyy omalla toiminnallaan estämään suurimman osan

esim. uhkaavista tilanteista. Päätökset tehdään omalääkärin ja omaisten kanssa yhdessä ja ne kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Ne ovat määräaikaista ja niitä arvioidaan määräajoin uudelleen.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa käytetään rajoitteita ja pakotteita asukkaan hoidossa vain, mikäli muilla hoitokeinoilla ei päästä haluttuun tavoitteeseen. Rajoittamistoimenpiteistä päättää palvelutalon lääkäri ja hän keskustelee asiasta asukkaan ja omaisten kanssa, mikäli se on mahdollista yksilöllinen tilanne huoimiden. Päätökset ja käytetyt rajoittamistoimenpiteet kirjataan tarkasti asiakastietojärjestelmään.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapah-tuma tai vaaratilanne?

Yksikkökohtaiset tiedot: Asiakkaalla ja omaisella on oikeus tehdä muistutus asiakkaan huonosta kohtelusta tai hoidosta. Muistutus tehdään lähtökohtaisesti yksikön päällikölle, joka vie asiaa eteenpäin. Asukkaan tai omaisen tehdessä muistutuksen hoidon laadusta asia käydään läpi hoitotiimissä ja tarvittaessa tehdään muutoksia asukkaan hoitoon tai käytänteisiin. Muistutuksesta informoidaan myös sijoittavan kunnan yhteyshenkilöä sekä valvovan viranomaisen (Järvenpään kaupunki) yhteyshenkilöä. Mikäli asukas tai omainen haluaa, hänellä on myös mahdollisuus olla yhteydessä valvovaan viranomaiseen (Järvenpään kaupunki) muistutuksella ja tällöin kaupunki käsittelee kantelun oman toimintamallinsa mukaan. Pääsääntöisesti kantelutilanteissa pyritään järjestämään hoitoneuvottelu, jossa on paikalla asukas, omainen, yksikön päällikkö, tiiminvetäjä tai omahoitaja sekä kaupungin edustaja. Neuvottelussa pyritään kuulemaan asukkaan ja omaisten mielipiteet ja päättämään siitä miten asia voidaan jatkossa korjata.

Hoitohenkilökunnalla on myös ilmoitusvelvollisuus asukkaiden epäasiallisesta kohtelusta. Havaitessaan epäasiallista kohtelua, työntekijän on ilmoitettava asiasta mahdollisimman pian yksikön päällikölle erillisellä lomakkeella. Yksikön päällikkö ilmoittaa asiasta valvovalle viranomaiselle (Järvenpään kaupunki). Asia käsitellään protokollan mukaisesti yksikössä ja toteutetaan tilanteen vaatimat toimenpiteet asian korjaamiseksi. Ilmoituksesta informoidaan myös asukasta ja hänen omaisiaan.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palautteita tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalautelomakkeet ovat hoivakodin eteisessä tai muuten näkyvällä paikalla omaisten ja asiakkaiden saatavilla. Kirjallisia palautteita kerätään aktiivisesti myös omaisten illoissa. Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan aktiivisesti antamaan palautetta ja toiveita yksikön toimintaan liittyvissä asioissa. Palautetta voi antaa myös www.esperi.fi -sivujen kautta.

Kaikki palautteet (myös suullisesti tullut) kirjataan toimintajärjestelmä Essiin, jonka kautta ne ovat nähtävissä koko organisaatiossa. Palautteet käsitellään säännöllisesti työntekijöiden viikkopalaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Kerran vuodessa ulkopuolinen tutkimusyrittäjä H4R Oy toteuttaa laajan asiakas-, omais- ja sijoittajatytyväisyyskyselyn kaikille Esperin asiakkaille, omaisille ja kuntasijoittajille. Tulokset käydään läpi konsernin johtoryhmässä ja yksiköissä.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa asiakaspalautelomakkeet ovat pääoven viereisellä ilmoitustaululla. Omaisten illat järjestetään yksiköittäin kaksi kertaa vuodessa (kevällä ja syksyllä). Omaisten illoissa omaisilla on mahdollisuus keskustella mielikäsittävistä asioista ja antaa palautetta.

Vuosittain toteutetaan asiakas- ja omaistyytyväisyyskysely, jonka tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa yhdessä työntekijöiden kanssa. Palautteiden pohjalta pyritään kehittämään toimintaa ja parantamaan hoidon laatua.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Yksikkö, toimiala ja yhtiö suorittavat säännöllisesti koko poikkeamakaan hyväksikäyttäen analyyssejä, joiden tavoitteena on poikkeamien seuranta, toimenpiteiden vaikuttavuuden selvittäminen sekä kehittämiskohteiden tunnistaminen. Yksikötasolla asiakaspalautteita käytetään jatkuvasti toiminnan kehittämisen perustana.

Koontianalyysejä perusteella tunnistetaan kehityskohteita ja ryhdytään mahdollisuuksien mukaan toimenpiteisiin niiden kehittämiseksi. Tämä sekä ylipäätään poikkeamien käsittely on osa Esperin jatkuvaa parantamista. Suuremmat kehityshankkeet koostetaan johdon käsiteltäväksi ja ne projektoidaan kulloisenkin tarpeen mukaisesti.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa käsitellään poikkeamat Esperin ohjeistusten mukaisesti. Tiiminvetäjät käyvät poikkeamailmoitukset läpi tiimeissä ja virheistä pyritään oppimaan jotakin. Yksikön henkilökuntaa pyritään myös motivoimaan kehittävään työotteeseen ja ratkaisuja ongelmiin haetaan tiimipalaverissa ja koko talon viikottaisessa henkilöstöpalaverissa.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kunnan sosiaaliamies

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sijaintikunnan sosiaaliamiehen tiedot: Järvenpään, Keravan ja Tuusulan sosiaaliamiespalvelut hoidetaan Tuusulan kunnan organisaation osana toimivassa Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikössä.

Sosiaaliamiehenä toimii Arto Nätkynmäki, joka on myös asiamies- ja neuvontapalveluyksikön esimies. Asiakastapaamiset vain ajanvarauksella.

Sosiaaliamiehellä ei ole erityistä puhelinaikaa, vaan hän on pääsääntöisesti tavattavissa ma - pe klo 9.00 - 15.00. Sosiaaliamiehen toimisto sijaitsee osoitteessa Koskenmäenpolku 4_D 3, 2. krs. Sosiaaliamies voi sopimuksen mukaan tavata asiakkaita myös Järvenpäässä ja Keravalla.

c) Kuluttajaneuvoja, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sijaintikunnan kuluttajaneuvojan tiedot: **Saat yhteyden neuvojaan puhelimitse** soittamalla numeroon 029 553 6901 (arkisin 9–15). Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella, osoitteessa: <https://asiointi.kkv.fi/fi>. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta ja soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

Itse maksavat asiakkaat tekevät muistutuksen kunnan kuluttajaneuvojalle.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikkopalaverissa henkilöstön kanssa, yksikön päällikön esimiehen kanssa sekä toimialan operatiivisen johdon kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä. Myös kuntasijoittajaa informoidaan em. päätöksistä. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeaminen juurisyyt ja kehittämistoimenpiteet, jotka operatiivinen johto jalkauttaa aluepäällikön johdolla yksikköön asti.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kaikki muistutukset, kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään Esperin ohjeistuksen mukaisesti yksikön viikottaisessa henkilöstöpalaverissa sekä lisäksi tiimissä oman tiiminvetäjän johdolla. Kaikista muistutuksista, kantelu- ja valvontapäätöksistä informoidaan mahdollisimman pian aluepäällikköä, joka välittää tiedon operatiiviselle johdolle käsiteltäväksi.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyssä ajassa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Esperin kodeissa toteutetaan kuntouttavaa työtettä. Tämä edistää asiakkaan liikkumis- ja toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa ja parantaa hyvinvointia ja mielekkään elämän edellytyksiä. Toiminnan perustana ovat asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä voimavarat ja niiden hyödyntäminen. Jäljellä olevien voimavarojen käyttäminen motivoi selviytymään arjesta.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa noudatetaan kuntouttavaa työtettä päivittäisissä toimissa. Kuntouttavalla työotteella pyritään siihen, että asukas tekee mahdollisimman paljon itse ja häntä autetaan vain välttämättömissä toimissa. Asukkaiden siirroissa käytetään tarvittaessa hyödyksi apuvälineitä, jotka tukevat asukkaan jäljellä olevia voimavaroja.

Yksikössä käy joka viikko ulkopuolinen fysioterapeutti vetämässä jumppatuokioita, joka yksikössä. Yksikkökohtaisella jumpalla pystytään paremmin vastaamaan ko. yksikön asukkaiden tarpeisiin heidän toimintakyvystään riippuen.

Tarvittaessa lääkäri voi allekirjoittaa läheteen fysioterapiaan, lymfaterapiaan tai muuhun terapiaan, josta näkee asiakkaalle olevan hyötyä. Määrätty terapiamuoto voidaan järjestää Kivipuistossa tai sitten asukas voi käydä hoidoissa talon ulkopuolella. tarvittaessa hoitohenkilökunta avustaa asukasta ko. käynneillä.

4.3.2 Ravitseminen

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

Esperin yksiköissä tarjoillaan Valtion ravitsemussuosituksen mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaisuhoivaa. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen ja asiakashuoneissa ruokaillaan vain erityisestä syystä.

Ravitsemustilannetta seurataan säännöllisellä painon seurannalla ja MNA-testein. Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajojen välillä asiakkailla on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa, ja erityisesti kesä-aikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuiston asukkaiden ateriat valmistaa Fazer Food Services. Ateriat valmistetaan Kivipuiston omassa keittiössä päivittäin. Ruokailuajat ovat: aamupala klo. 7-9.30, Lounas klo. 11.30-13.00, päiväkahvi klo. 14.00-15.00, päivällinen klo. 16.00-17.00 ja iltapala klo. 19.00-20.00. Aterioiden välillä on mahdollista saada välipalaa mikäli asukas niin haluaa. Aamiainen ja iltapala syödään yksiköiden omassa tuvissa. Lounas tarjoillaan päivittäin ruokasalissa. Päivällinen tarjoillaan arkisin ruokasalissa ja viikonloppuisin sekä pyhinä omien yksiköiden tuvissa.

Ruokalista on 6 viikon mittainen ja sen suunnittelussa pyritään huomioimaan asukkaiden toiveet ja mieltymykset. Ruoka vastaa ravitsemussuosituksia. Fazer kerää asukkailta palautetta ruuasta puoli vuosittain kyselyllä ja palautetta voi jättää myös kirjallisen palautelaatikkoon, joka sijaitsee ruokasalissa.

Asukkaiden ravitsemustilaa tarkkaillaan seuraamalla painoa kuukausittain sekä tekemällä MNA-ravitsemustesti asukkaille

kerran vuodessa tai asukkaan tilan muuttuessa.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Essissä on kattava valikoima erilaisia hygieniaohjeita eri tilanteisiin, epidemioihin ja tauteihin.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa noudatetaan Järvenpään Kaupungin ja HUS:n infektio-ohjeistuksia.

Kivipuiston siivouksesta huolehtii SOL Siivouspalvelut 1.7.2018 alkaen. Kaupunkien ja kuntien sijoittamisen tehostetun palveluasumisen asiakkaiden huoneet siivotaan kerran viikossa ja itsemaksavien asukkaiden huoneet sopimuksen mukaan. SOL Siivouspalveluilla on yksikössä vaadittava ajantasainen infektiosivousosaaminen.

4.3.4 Terveys- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapausten varalta.

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

Em. ohjeet sijaitsevat kaikkien saatavilla sähköisessä toimintajärjestelmässä Essissä, mutta myös paperimuodossa erillisessä ohjemapissa yksikön toimistossa. Jokaisen uuden työntekijän alkuperehdytykseen kuuluu näiden ohjeiden läpikäyminen perehdyttäjän kanssa. Perehdytyksessä käytetään apuna Esperin perehdytyskorttia. Ohjeet käydään läpi säännöllisesti myös viikkopalaverissa.

Yksikkökohtaiset tiedot:

Asukkaiden terveydenhuolto on järjestetty seuraavasti Kivipuistossa:

Lääkäripalvelut

Asukkaiden lääkäripalveluiden toteuttamisesta vastaa Esperin Lääkäri Palvelut. Kivipuiston Palvelukodin omalääkärinä toimii 1.1.2018 alkaen Martti Vesola.

Lääkäri käy Kivipuiston palvelukodissa kerran kuukaudessa lääkärinkierrolla, jolla käsitellään asukkaiden vointiin ja lääkitykseen liittyviä asioita. Sairaanhoitaja valmistelee oman yksikkönsä lääkärinkiertoasiat ja tekee asukkaista listan lääkärille.

Lääkärikonsultaatiot arkisin klo. 8-16

Kivipuiston Palvelukodin hoitajilla on mahdollisuus konsultoida omalääkärinä asiakkaan vointiin liittyvissä kiireettömissä asioissa maanantaista perjantaihin klo.8-16 välisenä aikana, joko potilastietojärjestelmän Domacaren salatun viestitoiminnon kautta tai soittamalla omalääkärin puhelinnumeroon, p. 050-5961431.

Mikäli omalääkäri ei ole tavoitettavissa, voivat hoitajat olla yhteydessä asiakkaan vointiin liittyvissä kiireettömissä asioissa maanantaista perjantaihin klo. 8-16 välisenä aikana Esperin Lääkäripalveluiden liikkuva lääkäri-palveluun p. 010 422 2102, josta tavoittaa Lääkäripalveluiden päivystävän lääkärin. Ensisijaisesti suositellaan konsultoitavaksi omaa lääkärinä.

Kiireellinen hoito ja hoidontarpeen arviointi iltaisin, viikonloppuisin ja pyhinä

Arkisin klo. 16-20 välisenä aikana sekä viikonloppuisin ja pyhinä klo.08-20 välisenä aikana akuuteissa tilanteissa, jotka vaativat terveydenhuollon arviointia, mutta eivät aiheuta välitöntä hengenvaaraa(esim. vatsakipu, pienet vammat ja ruhjeet, äkillisesti alentunut yleisvointi), konsultoidaan tarvittaessa Päivystysapu Palvelupuhelinta p. 116117, joka tekee puhelimesta hoidon tarpeen arvion ja antaa toimintaohjeet. Ko. aikana kiireellinen hoito annetaan Järvenpään Terveyskeskuksen Akuutissa.

Arkisin klo. 20-08 välisenä aikana sekä viikonloppuisin ja pyhinä klo.20-08 välisenä aikana akuuteissa tilanteissa, jotka vaativat terveydenhuollon arviointia, mutta eivät aiheuta välitöntä hengenvaaraa(esim. vatsakipu, pienet vammat ja ruhjeet, äkillisesti alentunut yleisvointi), konsultoidaan tarvittaessa Päivystysapu Palvelupuhelinta p. 116117, joka tekee puhelimesta hoidon tarpeen arvion ja antaa toimintaohjeet. Ko. aikana kiireellinen hoito annetaan Hyvinkään Sairaalassa.

Henkeäuhkaavissa akuuteissa tilanteissa soitetaan hätäkeskukseen, p. 112, joka tekee puhelimitse hoidontarpeen arvon ja lähettää tarvittaessa ambulanssin, sekä antaa toimintaohjeita.

Sairaanhoidon muut palvelut

Kivipuiston Palvelukodissa työskentelee 4 sairaanhoitajaa. Sairaanhoitajien työaika painottuu viikon jokaisena päivänä pääsääntöisesti 7-15 välille, mutta sairaanhoitajat työskentelevät ajoittain myös iltavuoroissa.

Sairaanhoitaja tekee asukkaan voinnin muuttuessa tilannearvion ja konsultoi tarvittaessa omalääkärinä tai muuta tahoa, joka vastaa ko. aikaan asukkaan hoidon tarpeen arvioinnista. Sairaanhoitaja ohjeistaa myös tarvittaessa hoitotiimiä asukkaan voinnin muuttuessa.

Kivipuiston Palvelukodissa sairaanhoitajat ottavat tarvittaessa asiakkaista omalääkäriä tai muun lääkärin määräämiä veri- ja eritenäytteitä, jotka toimitetaan tutkittavaksi Järvenpään sosiaali- ja terveyskeskuksen (JUST:n Huslab) laboratorioon. Laboratorion tulokset toimitetaan Kivipuiston Palvelukoti Oy:lle sähköisesti salatulla sähköpostilla ja sairaanhoitaja tai lähihoitaja huolehtii tulokset lääkärin nähtäväksi. Mikäli asiakkaasta tarvitsee ottaa muita kokeita (EKG, röntgen tai ultraääni), tulee asiakkaalla olla julkisen terveyden huollon lähete ja kokeet omassa terveyskeskuksessa tai itse maksaen yksityisessä terveyden huollossa.

Kivipuiston Palvelukodin sairaanhoitajat tekevät tarvittaessa pieniä sairaanhoidollisia toimenpiteitä kuten korvahuuhteluita tai ompeleiden poistoa asiakkaille Palvelukodilla.

Hammashuolto

Asukkaiden hammashuolto järjestetään kotikunnan hammashuollossa tai asukkaan halutessa yksityisessä hammahoidossa asukkaan omalla kustannuksella.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaille annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Heidän terveydentilaansa seurataan päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Päivittäin joka työvuorossa kirjataan kaikista asiakkaista huomioita sähköiseen asiakastietojärjestelmään Domacareen. Fysiologisia mittauksia ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Terveydentilasta kirjataan huomiot asiakkaan kertomukseen sekä raportoidaan havainnoista hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa omalääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, jossa mm. kontrolloidaan sovitut laboratorioskokeet ja tarkistetaan asiakkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa asukkaiden vointia seurataan päivittäin ja muutoksista informoidaan oman yksikön sairaanhoitajaa, joka on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin konsultaation muodossa. Kiireellisissä voinnin muutoksissa toimitaan edellä sietyn ohjeistuksen mukaan.

Kerran vuodessa lääkäri toteuttaa asukkaiden vuosikontrollit ja määrää laboratorioskokeita sekä tarkastaa lääkityksen. Asukkaiden fysiologiset mittaukset tehdään asukaskohtaisesti lääkärin ohjeiden mukaan tai tilanteen edellyttämällä tavalla.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja/-t ja tiiminvetäjä vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön päällikkö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana omalääkäriin ja muina aikoina terveyskeskuspäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Asiakkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan sairaanhoitajan lähete, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarpeelliset asiakkaan esitiedot, lääkitys ja diagnoosit sekä lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Kodissa suoritettavat normaalit toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Esperissä on käytössä yhteinen, THL:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Yksikön päällikkö ja sairaanhoitajat vastaavat yksikön vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa on käytössä Esperin yleinen lääkehoitosuunnitelman pohja. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa (touko-kesäkuussa) ja tarvittaessa tilanteen muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön päällikkö yhteistyössä sairaanhoitajien (4 kpl) kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa lääkäripalveluiden nimetty oma lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi henkilöstöpalaverissa kerran vuodessa ja se on henkilökunnan luettavissa suunnitelmat kansiossa, jota säilytetään palvelupuolen kansliassa. Lääkehoito suunnitelman läpi käyminen sisältyy perehdytysuunnitelmaan.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön päällikkö Sanna Soini (kätilö-sairaanhoitaja AMK), 050-3258165, sanna.soini@espero.fi
Tiiminvetäjä Nina Nyberg (sairaanhoitaja AMK), 040-4850291, nina.nyberg@espero.fi
Tiiminvetäjä Sirpa Rautio (sairaanhoitaja AMK), 040-1476872, sirpa.rautio@espero.fi
Sairaanhoitaja Timo Pylkkönen (sairaanhoitaja), 050-4171569, timo.pylkkonen@espero.fi

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yksiköiden sidosryhmiä ovat mm.

- asukkaat
- omaiset
- sijoittajakunnat
- valvovat viranomaiset, terveystarkastaja

Kivipuiston sidosryhmiin kuuluvat: asukkaat, omaiset, sijoittajakunnat (Järvenpään kaupunki, Tuusulan kunta ja Kittilän kunta), valvovat viranomaiset sekä esperilääkäripalvelut.

Kivipuistossa tehdään tiivistä yhteistyötä asukkaiden ja omaisten kanssa. Toiveenamme on, että kynnyksellä lähestyviä hoitajia ja yksikön päällikköä olisi matala. Asukkaiden ja omaisten kanssa sovitaan asukkaiden päivittäisiin asioihin liittyvistä kysymyksistä sekä asukkaiden terveydentilaan liittyvistä asioista.

Kivipuiston viranomaisvalvonnasta vastaa Järvenpään kaupunki. Kaupunki tekee vähintään kerran vuodessa tarkastuskäynnin yksikköön, jolloin käsitellään asukasturvallisuuteen ja hoitohenkilökunnan hyvinvointiin liittyviä asioita. Kaupunki myös valvoo, että toimintaa toteutetaan heidän sopimustensa ja lain säädännön puitteissa.

Kuntasijoittajien kanssa tehdään yhteistyötä asukkaiden sijoittamispäätöksiin liittyvissä asioissa sekä hoitoneuvotteluiden kautta. Kuntasijoittajiin ollaan herkästi yhteydessä myös silloin, jos asukkaan palveluluokassa tai hoidon tarpeessa tapahtuu muutoksia. Myös muistutus- ja kantelutapauksissa ollaan yhteydessä sijoittavaan kuntaan asian käsittelyyn liittyen. Pääsääntöisesti kunnan edustaja (kuntasijoittajasta riippuen) käy kerran vuodessa tapaamassa asukkaita ja omaisia henkilökohtaisesti hoitoneuvottelun tiimoilta. Hoitoneuvottelussa käsitellään asukkaan hoitoa ja palvelu- sekä hoitosuunnitelmaa.

Valvovien viranomaisten (AVI, Valvira) kanssa ollaan yhteistyössä lupamuutosasioissa sekä heidän suorittamansa valvonnan puitteissa. Keskustelu ja konsultointi toimii kaksi suuntaisesti.

Esperin lääkäripalveluiden kanssa käydään vuosittain tapaaminen, jossa käsitellään Kivipuiston yksikkökohtaisia asioita lääkäripalveluiden näkökulmasta. Tapaamisen tarkoituksena on arvioida ostetun palvelun tasoa ja puuttua tarvittaessa epäkohtiin sekä kehittää palvelua edelleen. Vuoropuhelua lääkäripalveluiden kanssa käydään tapaamisten välilläkin tiiviisti, mikäli tarvetta ilmenee.

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

Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, hoitoneuvotteluiden muodossa sekä sähköpostilla. Hoitava lääkäri saa tiedot myös Esperin sähköisestä asiakastietojärjestelmästä Domacaresta, mikäli hän käy yksikössä. Sijoittajakunnan edustajat tekevät kirjauksia myös kunnan omaan järjestelmään. Joitakin asiakastietoja lähetetään kuntatilaajalle heidän omalla salatulla sähköpostillaan.

Yksikkökohtaiset tiedot: Kivipuistossa kommunikointi asukkaiden kanssa tapahtuu pääsääntöisesti kasvotuksin. Myös omaisten kanssa suurin osa kontakteista tapahtuu kasvotuksin, mutta yhteydenottoja tulee myös puhelimitse sekä sähköpostilla.

Kuntasijoittajien kanssa kommunikointi tapahtuu pääosin puhelimitse sekä sähköpostilla. Kommunikoitaessa sähköpostin välityksellä käytetään tietoturvasyistä usein salattua sähköpostia tai muuta koodausta. Valvontakäyntien ja hoitoneuvotteluiden tiimoilta tavataan myös melko tiheästi ihan kasvotuksin. Kivipuistosta kutsutaan myös tasaisin väliajoin kunta sijoittajia käymään ja tutustumaan taloon sekä tiloihin; esimerkiksi avoimet ovat kerran kuukaudessa toimivat tällaisena väylänä. Kuntasijoittajilla on myös omat järjestelmänsä, joihin he kirjaavat asukkaiden tietoja.

Viranomaistahoihin ollaan yhteydessä pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostilla. Tapaamisia Kivipuistossa järjestetään aina tilanteen mukaan.

Lääkäripalveluiden kanssa tehdään yhteistyötä kerran kuukaudessa toteutettavilla lääkärin kierroilla, joissa lääkäri tapaa asukkaita sekä omaisia. Lääkäripalveluilla on myös pääsy Domacare-asiakastietojärjestelmään, jonka kautta hoidetaan lääkärinkonsultaatiot pääsääntöisesti. Lisäksi omalääkärille tai liikkuvaan lääkäripalveluun voidaan olla yhteydessä joko puhelimitse tai sähköpostilla. Myös lääkäripalveluiden kanssa sähköpostilla asioitaessa käytetään salattua sähköpostia tai muuta koodausta tietoturvasyistä.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Esperi tekee yhteistyötä pääsääntöisesti vain yhtiötasolla sovittujen luotettavien alihankkijoiden kanssa. Heidän kanssaan pidetään vähintään kerran vuodessa yhteistyöpalaveri, jossa katselmoidaan yhteistyön toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia. Suurimpien hankintakohteiden sopimustoimittajia auditoidaan vähintään kerran 3 vuoden aikana. Auditoinnit suorittaa ko. hankinnasta vastaava henkilö yhdessä toisen valitun henkilön kanssa.

Käytännön tasolla yksikön päällikkö vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla tarvittaessa. Tarvittaessa pyydämme alihankkijoilta tarvittavia selosteita ja toimintasuunnitelmia/-kertomuksia. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Palautetta alihankkijoiden palveluista pyydetään myös asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

Yksikkökohtaiset tiedot:

- SOL Siivouspalvelut Oy tuottaa Kivipuiston siivouspalvelut. Yksikön päällikkö vastaa laadun valvonnasta ja sopimusten toteutumisesta ja on yhteydessä SOL:n yhteyshenkilöön, mikäli puutteita siivouksessa havaitaan. SOL:n yhteyshenkilö tapaa kerran kuukaudessa yksikön päällikköä ja selvittää millaista palautetta siivouspalvelusta on saatu ja mihin pitäisi jatkossa kiinnittää huomiota. SOL Siivouspalvelut on toimittanut Kivipuistolle todistuksen infektiosivousosaamisestaan ja viikottaisen siivoussuunnitelman.
- Fazer Food Services tuottaa Kivipuiston ateriapalvelut. Yksikön päällikkö vastaa laadun valvonnasta ja sopimusten toteutumisesta ja on tarvittaessa yhteydessä Fazerin yhteyshenkilöön, mikäli puutteita ateriapalveluissa havaitaan. Fazerin edustajat osallistuvat kerran kuussa Kivipuiston henkilökunnan henkilöstöpalaveriin. Tavoitteena on madaltaa kynnystä palautteen antoon ja keskustella siitä, miten käytännön arki saadaan parhaiten toimimaan yksikössä. Fazer kerää palautetta asukkailta ja omaisilta ruuasta keskitetysti kerran vuodessa. Lisäksi ruokasalissa on mahdollisuus palautteen antamiseen palautelomakkeen ja -laatikon kautta. Fazer myös tiedustelee tasaisin väliajoin asukkaiden ruokatoiveita ja pitää toiveruokaviikkoja.
- Lännen tekstiilihuolto Oy vastaa Kivipuiston asukkaiden lakanapyykin pyykkihuollosta. Yksikön päällikkö vastaa laadun valvonnasta ja sopimusten toteutumisesta ja on tarvittaessa yhteydessä pesulan yhteyshenkilöön tai asiakaspalveluun ongelmatilanteissa. Pesulan edustaja tapaa yksikön päällikköä kerran vuodessa ja keskustelee palvelun laadusta sekä sujuvuudesta, joihin tarvittaessa tehdään muutoksia.
- Kivipuiston Palvelukoti Säätiö vastaa Kivipuiston kiinteistön huoltoon ja korjaamiseen liittyvistä asioista. Säätiöllä on Kivipuistossa yksi täysiaikainen työntekijä, jonka tehtävänä on huoltaa kiinteistöä sekä piha-alueita. Remontointi- ja saneerauspäätökset tekee Säätiön hallitus. Yksikön päällikkö vastaa laadun valvonnasta ja sopimusten toteutumisesta ja on viikoittain yhteydessä säätiön asioiden hoitajaan. Kerran kuukaudessa järjestetään tapaaminen, jossa on paikalla säätiön asioiden hoitaja sekä talonmies. Tapaamisessa käsitellään kiinteistön huoltoon liittyviä ongelmia ja kehittämiskohteita. Lisäksi käydään keskustelua sisäilmanlaadusta ja puututaan asiaan, mikäli siinä huomataan ongelmia.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus-

suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoito- ja hoivapalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja mahdollistetaan liikkumista tukeva turvallinen ympäristö. Valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä valaistus päivällä kuin yölläkin. Hoivakodin huonekalut ovat tukevia ja turvallisia. Asiakkailta on käytössä tarpeen mukaan ranneke- tai muut hälyttimet tai kutsunapit ohjaajan/hoitajan kutsumiseksi. Lisäksi asiakashuoneissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut, hoitajan tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on mietitty ja järjestetty turvalisiksi. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustarvike ja päivähoitolaiki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito-, hoiva- ja ohjaushenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikön päällikkö (kättilö-sairaanhoitaja): 1
Sairaanhoitajat: 4
Lähihoitajat: 33
Perushoitajat: 2
Opiskelijat: 1

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Suurin osa henkilökunnasta on vakituisia kuukausipalkkaisia työntekijöitä, lisäksi Kivipuistossa työskentelee tuntityöntekijöitä. Poissaoloista johtuvia puutevuoroja tarjotaan ensisijaisesti vakituisille ja määräaikaisille tuntityöntekijöille ja vasta sen jälkeen keikkalaisille. Keikkalaisia käytetään vain paikkaamaan poissaoloja eli heille ei suunnitella työvuoroja valmiiksi työvuorolistalle.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ennen työvuorolistan suunnittelua lasketaan asukkaiden mitoitusten pohjalta tuntimäärä, joka vastaa koko talo asukkaiden tarvitsemaan hoitoisuutta. Työvuorot suunnitellaan näiden tuntimäärien puitteissa. Mikäli Kivipuiston asukasmäärä kasvaa työvuorotaulukon julkaisemisen jälkeen on työntekijöiden määrää mahdollista lisätä, jotta henkilöstön riittävyys saadaan varmistettua.

Yksikön päällikkö vastaa siitä, että talossa on riittävä määrä koulutettua ja lääkeluvat omaavaa henkilökuntaa työvuorossa. Yksikön päällikkö myös huolehtii siitä, että Kivipuistossa on riittävä sijais- ja keikkalaisreservi käytössä, jotta muuttuviin tilanteisiin voidaan tarvittaessa reagoida.

Ylitöistä Kivipuistossa sovitaan aina erikseen resurssitiimin kanssa, mikäli tilanne sitä vaatii.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uudet työpaikat laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytoinnit tapahtuvat mol.fi-, Oikotie.fi- ja Esperin omilla intra- ja www-sivuilla. Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäväksi yksikön päällikölle ennen työsuhteen alkamista. Todistuksista otetaan kopiot. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia, jolla jatkuvuus ja hoidon laatu varmistetaan. Yksikössä on käytössä sijaislista, sekä sähköinen työviestipalvelu.

Asukkaiden tarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset. Esimies tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään yksi yli periaatteella. HR-tiimi julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovitussa kanavissa. Rekrytoitavien hoitajien ja ohjaajien kelpoisuus varmistetaan Valviran Terhikistä/Suosikista. Alaikäisten parissa työskenteleviltä edellytetään rikostaustaotteen esittämistä. Rekrytoinnin edellytys on tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan esimiehen toimesta ennen työsuhteen alkamista. Lisätyötarpeen syntyessä noudatetaan työsuomalain säännöksiä ja tarjotaan lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytetään vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan tietosuojasetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

Rekrytoinnissa painotetaan poikkeuksetta työntekijän aiempaa työkokemusta kotiin vietävästä työstä, työskentelystä lasten – ja perheiden kanssa sekä työskentelystä asiakkaan omassa elinympäristössä. Lisäksi hakijalle ovat eduksi mahdolliset lisäkoulutukset, kuten menetelmäosaaminen. Rekrytoitavaa pyydetään aina nimeämään soveltuva suositteleva/työntekijä ja jolta pyritään varmistamaan työntekijän soveltuvuus alalle. Työhaastattelut pyritään toteuttamaan sekä ryhmä että yksilöhaastatteluna yksikön päällikön johdolla. Lisäksi käytämme 6 kk koeaikaa, jonka aikana tiiminvetäjä ja yksikön päällikkö seuraavat aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta alalle.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutustautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

Uudet työntekijät perehdytetään Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaan. Perehdytysohjelma kuvattuna Esperin Intrassa Essissä. Yksiköissä on käytössä myös perehdytyskortit.

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).

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja kuittaa sen tehdyksi yksikön esimiehelle. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituk-

sen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä aluepäällikön kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa.

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta yksikön esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.

Keskusteltuaan esimiehensä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle. Työntekijän ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta, ilmoituksen vastaanotto ja ilmoituksen välittäminen eteenpäin on kuvattu tarkemmin laatukäsikirjassa.

Kivipuiston henkilökunnan kanssa on käyty ilmoitusvelvollisuus henkilöstöpalaverissa 20.9.2018, josta on myös kirjoitettu muistio. Kirjalliset ohjeet ilmoituksen tekemiseen ja ilmoituslomake löytyvät essistä.

c) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Yksikön päällikkö tekee vuosittain yksikköonsä koulutussuunnitelman sekä Työhyvinvointisuunnitelman. Suunnitelmat laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Työntekijöiden on käyty koulutukset kirjataan Mepco-henkilöstötietojärjestelmään. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan. Esperii järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi. Esperillä on koulutusyhteistyösopimus Amiedun kanssa, jonka kanssa voidaan räätälöidä koulutuksia erilaisiin tarpeisiin eri puolille Suomea.

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asiakkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asiakas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asiakkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Uuden asukkaan muuttaessa Kivipuistoon esitellään hänelle vapaana olevat huoneet huomioiden asukkaan toimintakyky sekä perussairaudet (esim. muistisairaat asukkaat sijoitetaan pääsääntöisesti muistisairaiden yksikköön). Asukas ja omaiset saavat itse valita mieleisensä huoneen, mikäli vapaana on useampia vaihtoehtoja. Pääsääntöisesti kuntasijoittajien asukkaat sijoitetaan ryhmäkotien huoneisiin tai käytävä huoneisiin yksiköissä. Aulatiloihin sijaitsevat keittiölliset yksiöt on pääsääntöisesti tarkoitettu itsemaksaville asukkaille. Näistä perussäännöistä voidaan tarvittaessa joustaa, mikäli asukas ja omainen toisin toivovat.

Kivipuiston asunnot ovat pääsääntöisesti yksiöitä ja kaikissa asunnoissa on oma wc ja suihku. Kivipuiston kaksioihin sijoitetaan vain pariskuntia eli kahden hengen huoneita ei ole muutoin käytössä. Asukkailta on halutessaan mahdollisuus lukita huoneensa ovi kaikissa asunnoissa. Näillä asioilla pyritään huolehtimaan asukkaiden yksityisyyden suojasta.

Kivipuistossa asukas sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Yksiköissä ei ole myöskään olemassa kiinteitä vierailuaikoja vaan omaiset ja ystävät saavat vieraila asukkaiden luona mihin aikaan vain, mikäli eivät aiheuta häiriötä muille asukkaille. Omaisten ja ystävien on myös mahdollista yöpyä asukkaan huoneessa niin halutessaan. Asukkaiden huoneita ei luovuteta muuhun käyttöön asukkaan poissa ollessa.

Kivipuistossa on runsaasti yhteisiä tiloja, jotka ovat asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan käytössä. Talosta löytyy tilavat ruokasali, jossa pystytään järjestämään ruokailuiden lisäksi myös tapahtumia ja esityksiä. Neuvottelutila Harmossa asukkaat voivat osallistua erilaisiin viriketoimintoihin ja yläkerran aulan tiloissa on myös oleskelutilaa ja tilaa pitää ryhmiä tai kerhoja. Talossa on oma kappeli, joka on asukkaiden käytössä niin halutessaan, kappelissa järjestetään hartaus 3 kertaa kuukaudessa. Talon pohjakerroksesta löytyy tilava kuntosali, joka on myös asukkaiden käytössä. Kuntosalilla on myös viikoittain fysioterapeutin ohjaamia ryhmiä.

Kaikissa yksiköissä on tilavat yhteiset sauna ja suihkutilta, jotka ovat asukkaiden käytössä erikseen niin sovittaessa. Hoitohenkilökunta käyttää ko. tiloja asukkaita avustaessaan. Kaikista yksiköistä löytyy myös ryhmäkotien keittiötä ja oleskelutiloja jotka ovat asukkaiden ja omaisten vapaassa käytössä. Kaikissa keittiöissä on mahdollisuus kahvin keittoon tai leivontaan.

Kivipuiston yhteisiä tiloja voidaan myös varata asukkaiden ja omaisten toiveista esim. juhlia varten ilman erillistä maksua, mikäli ne eivät vaikuta talon päivittäiseen käyttöön.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Koko Kivipuiston siivouksesta vastaa SOL Siivouspalvelut. Siivoukset tehdään erillisen siivoussuunitelman mukaan viikoittain. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa ja ryhmäkotien keittiöt ja muut yhteiset tilat useamman kerran viikossa. Kivipuiston peruspesut suoritetaan kerran vuodessa.

Pyykkihuollosta vastaavat Lännen tekstiilihuolto ja yksiköiden hoitajat. Asukkaiden lakanapyykki pestään pesulassa. Pesula hakee likaisen pyykin kerran viikossa (perjantaisin) ja tuo samalla edellisen viikon puhtaan pyykin Kivipuistoon. Asukkaiden vaatteet pestään yksiköiden pyykkihuoneessa hoitajien toimesta. Hoitajat huolehtivat myös puhtaan pyykin takaisin asukkaan huoneeseen. Hoitajien työvaatteet pestään myöskin talon omassa pesulassa yöhoitajien toimesta muutaman kerran viikossa.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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

Kivipuiston asukkailla ja henkilökunnalla on käytössä Tunstall Oy:n hälytinjärjestelmä. Järjestelmä sisältää huoneessa olevan vastaanottimen ja rannekkeen tai kaulanauhan, jossa asukkaan hälytin kulkee hänen mukanaan. Asukkaan hälyttäessä soitto siirtyy vastaanottimen kautta hoitajien puhelimeen, johon hoitaja voi vastata ja keskustella vastaanottimen kautta asukkaan kanssa. Jokaiseen yksikköön on erikseen määritelty soittojärjestys, jota hälytysjärjestelmä noudattaa, eli hälytys siirtyy toiseen hoitajan puhelimeen, mikäli ensimmäisestä hoitaja ei vastaa. Tällä pyritään varmistamaan se, että asukas saa aina tarvitsemansa avun. Mikäli asukas on muualla kuin omassa huoneessaan hälyttäessään, järjestelmä paikallistaa asukkaan ja asukkaan sijainti näkyy hoitajapuhelimen näytöllä. Yöaikaan kaikkien yksiköiden hälytykset ohjautuvat yöhoitajien puhelimiin.

Myös hoitajilla on oma hälytysjärjestelmänsä, jolla hoitaja voi vaara- tai uhkatilanteessa hälyttää itselleen apua. Hälyttimet ovat yksikkökohtaisia ja samoja hälyttimiä käytetään eri vuoroissa. Myös hoitajahälyttimet ovat paikantavia.

Kivipuiston hälyttimien toimivuus testataan kerran kuukaudessa. Lisäksi hälyttimet lähettävät ilmoituksen talonmiehen kännykkään kun patteri on loppumassa ja talonmies käy tuolloin vaihtamassa hälyttiimeen patterin.

Vikatilanteissa ollaan yhteydessä Tunstall Oy:n asiakaspalveluun, jonka kautta vikojen korjaaminen ja paikantaminen tapahtuu. Tunstall Oy/Huolto, p. 0100 84080, tai huolto@tunstalnordic.fi.

4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystuonon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin,

ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

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

Apuvälineitä hankitaan/lainataan asiakkaiden hoidollisuuden ja toimintakyvyn tarpeiden mukaisesti. Jotkin apuvälineet ja hoitokalusteet ovat kilpailutettu konsernitasolla, ja ne huolletaan säännöllisesti huolto-ohjelman puitteissa toimittajan toimesta. Myös käytön opastus henkilökunnalle tulee apuvälineiden toimittajalta. Yksiköissä uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan apuvälineiden käyttöön muun perehdytyksen ohessa. Koulutuksen saaneet listataan, jotta kaikilla on tieto, kenellä on oikeus käyttää esim. henkilönostinta. Lista säilytetään kanslian kaapissa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön päällikkö Sanna Soini p. 050-3258165 tai kiinteistöhoitaja Pertti Virtanen p. 040-7482872

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisen vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksiköissä on käytössä sähköinen Domacare-potilastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa. Asiakkailta on myös omat paperiset asiakaskansiot, joissa heidän asiakirjojaan säilytetään. Asiakaskansioita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa lukollisessa kansliassa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan kotikuntaan.

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

Kaikki esimiesten ja henkilöstön ohjeet ja dokumentit ovat intranet-Essissä sivulla "tietosuoja" selostettu kattavasti

Jokaisen Esperiläisen tulee lukea läpi intranet-Essin sivuilla sijaitseva "Esperi-konsernin yhteinen tietosuojapolitiikka"-ohje ja

ohjastaa aina uusia työntekijöitä tekemään saman. Yksikön esimies tutustuu sivulla oleviin ohjeisiin ja ohjeistaa henkilöstönsä toimimaan vaatimusten mukaisesti kaikkien henkilötietojen käsittelyssä. Yleinen nyrkkisääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin, kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietoja käsitellessä.

Domacare-aluevastaavat perehdyttävät uudet esimiehet Domacaren käyttämiseen sekä tietosuojapöytäkirjojen tekemiseen ja aluepäälliköt kouluttavat heidät yksikön käytäntöihin tietojen käsittelyssä.

Mikäli tietosuojasiat herättävät kysymyksiä, niin kysymykset tulee lähettää ensisijaisesti osoitteeseen tietosuoja@esperi.fi

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

Yleisten tilojen ilmoitustaululla kussakin yksikössä. Tietosuojaseloste on Esperin internet-sivuilla julkisesti nähtävillä. Siinä informoidaan rekisteröityjä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esperi Care oy, Kaisa Salo, 050 562 5753, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki. kaisa.salo@esperi.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Syksyllä 2018 asukkailta ja omaisilta tullut palautetta ruuan laadusta ja siivouksen tasosta, näiden oma-avontaan ja laadun tarkkailuun tullaan kiinnittämään jatkossa entistä enemmän huomiota.

Asukkaiden viihtyvyyden lisäämiseksi ja mielekkään viriketoiminnan ja säännöllisen ulkoilun toteutumiseksi tehdään jatkuvasti töitä ja edellä mainittujen toimintojen toteutumista tarkkaillaan säännöllisesti. Jatkossa on ajatuksena kehittää Kivipuistossa asukasraatia tai muuta vastaavaa toimintaa, jonka avulla asukkaiden toiveet ja ajatukset viriketoiminnoista ja muista päivittäiseen elämään liittyvistä asioista saataisiin tietoon ja toteutetuksi.

Syys-lokakuussa 2018 on taloon valmistumassa uusi lääkehuone, jonka tarkoituksena on saattaa lääkkeiden säilytys aikaisempaa paremmalle tasolle ja luoda hoitajille häiriötön tila lääkkeiden jakamista varten. Näillä toimilla pyritään ennalta ehkäisemään lääkevirheiden syntymistä ja parantamaan lääkkehoidon tasoa ja lääketurvallisuutta.

Henkilökunnan kehityskeskusteluissa on noussut esille tiedonkulun kehittämistarve ja ko. asiaan tullaan jatkossa paneutumaan niin asukkaiden asioiden, tiimien kuin koko talonkin osalta. Tällä pyritään parantamaan asukkaiden hoidon laatua ja turvallisuutta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

(Oma-avontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Järvenpää 19.9.2018

Allekirjoitus

Yksikön päällikkö Sanna Soini

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

8 TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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