

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA (KV)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

VERSIO 12.2019

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Esperi Care Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2017532-6	
Toimintayksikön nimi Esperi Hoitokoti Kivitasku	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Rauma	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten henkilöiden asumisyksikkö, 15 paikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite Sorkantie 23	
Postinumero 26100	Postitoimipaikka Rauma
Toimintayksikön vastaava esimies Outi Kraapo	Puhelin 0505703101
Sähköposti outi.kraapo@esperi.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 30.8.2013	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen- kehitysvammaiset henkilöt	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<ul style="list-style-type: none"> - Arkea, siivous ja ruokahuolto - Aari Oy, Palvelu Oy Mäkiset, kiinteistöhuolto - Securitas, turvahälytin - Keskusapteekki, lääkkeiden toimitus - IMO asiantuntijaryhmä; Pihlajalinnan Terveys Oy. 	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Yksikön toiminta-ajatus

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

Esperin visiona on olla alansa johtavin ja arvostetuin edelläkävijä. Esperin on viime vuosina toteuttanut tähän visioon tähtäävää henkilöstö- ja laatustrategiaa.

Esperi Hoitokoti Kivitasku tarjoaa kodin 15 ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville aikuisille kehitysvammaisille. Kivitaskussa työskennellään kuntouttavan työotteiden periaatteita noudattaen. Asukkailla laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jonka mukaan toimintakykyä pyritään kehittämään ja ylläpitämään päivittäisissä toimissa itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asukkaat osallistuvat kodin toimintaan omien, yksilöllisten voimavarojensa mukaisesti. Arkeen kuuluvat aktiivinen ja monipuolinen viriketoiminta. Kaikessa toiminnassa otetaan huomioon osallistujien toiveet, erityispiirteet ja aistitoimintojen erilaiset vaatimukset.

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 kestävä kehityksen ja turvata työpaikat. Meitä yhdistää halu olla paras!

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

Yksikön toimintaperiaatteet: Kivitaskussa työskennellään kuntouttavan työotteiden periaatteita noudattaen. Asukkaat saavat apua, tukea ja ohjausta yksilöllisen tarpeensa sekä toimintakykynsä mukaan. Toimintaa ohjaavana periaatteena on asukkaiden itsenäisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asukkaat osallistuvat yksikön arjen askareisiin voimavarojensa mukaisesti.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja poikkeamien hallinta Esperillä:

Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä sekä minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia tapahtumista. Vain perusteellisen juurisyyanalyysin kautta toteutetuilla korjaustoimenpiteillä saadaan toiminnasta kitkettä järjestelmälliset syyt poikkeamiin ja näin 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 työtaturmailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Kivitaskussa koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti -tilanteet) ja yksikön esimies kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn. Poikkeamat käsitellään myös koosteena alue- sekä aluejohtajien kokouksissa, johtoryhmässä ja raportoidaan myös yhtiön 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 yhtiössämme analysoidaan poikkeamista kertyvää tietoa sekä pyritään tunnistamaan kehityskohteita, joiden kautta voimme ennaltaehkäistä tapahtumia.

Riskien tunnistaminen ja hallinta

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 sidokset ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle.

Kukin yksikön esimies arvioi oman prosessinsa/yksikön toiminnan ja käy sen henkilöstönsä kanssa läpi. Riskikartoitus tehdään puolivuositain; mitä riskejä prosessiin liittyy – mitä toimenpiteitä tullaan tekemään.

Henkilökunnan havaitsemat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kaikki poikkeamat kirjataan Essiin, josta ne menevät Laatuporttiin käsiteltäviksi. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät Intranetistä ”Poikkeamien kirjaaminen” -sivulta. Kirjaaminen tulisi suorittaa viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikön esimiehelle jatkokäsiteltäväksi.

Riskien käsitteleminen ja dokumentointi

Kaikki poikkeamat käsitellään esimiehen johdolla yksikön tai tiimin kokouksessa. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (perussyanalyysi). Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Ajoittain (esim. kuukausittain tai 2-4 kertaa vuodessa) yksikössä tulee käsitellä kaikkia yhtiön kirjatun poikkeamia sekä etsimään keinoja, joilla voitaisiin ennaltaehkäistä ko. poikkeaman mahdollisuus omassa yksikössä. Heti käsittelyn alussa tulee pysähtyä miettimään mistä ko. poikkeama johtui. Mikä oli se pohjimmainen syy tapahtuneelle?

Korjaavat toimenpiteet esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien ennaltaehkäisy. Kyseiset toimenpiteet tulee suunnitella ja toteuttaa. Toimenpiteiden toteutumisesta tulee seurata ja niiden vaikuttavuutta arvioida. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.

Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistään poikkeamien uusiutuminen. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan

Muutoksista tiedottaminen

Yhtiö kerää ja analysoi niin yksiköissä kirjattuja poikkeamia kuin sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa annettuja poikkeamia. Analysoinnin perusteella laaditaan ohjeita, tehdään tarkennuksia olemassa oleviin ohjeisiin sekä muutetaan toimintamalleja. Muutoksista tiedotetaan yksiköitä Essin uutiset-sivuilla ja erilaisissa esimiesten kokouksissa. Ohjeistuksia käydään läpi lisäksi alueellisissa kuukausikokouksissa. Yksikön esimies tiedottaa työntekijöitä uusista toimintamalleista ja ohjeista yksikön omassa yksikkö- tai tiimikokouksessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies
Yksikön henkilökunta
Esperin laaturyhmä

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yksikön esimies: Outi Kraapo, 0505703101, outi.kraapo@esperifi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä yksikössä vuosittaisella päivityksellä. Päivitys on tarpeen useammin, jos yksikön toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyen tai vastuuhenkilöiden vaihtuessa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön www-sivuilta sekä yksikön ilmoitustaululta. Jos suunnitelmaa ei voida asiakasturvallisuuden vuoksi säilyttää ilmoitustaululla, tulee ilmoitustaululta löytyä tieto, keneltä suunnitelman voi pyytää luettavakseen.

Yksikön omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön ilmoitustaululla asukkaiden, omaisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden ja Esperin www-sivuilla yksikön kohdalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Asukas tulee Kivitaskuun pääsääntöisesti palvelun ostajan eli kuntasijoittajan ja palveluntuottajan yhteisen sopimuksen mukaisesti kunnan arvion perusteella. Asukkaat tulevat kuntien maksusitoumuksella.

Tulotilanteessa asiakas ja hänen edustajansa tulevat yleensä jo etukäteen tutustumiskäynnille. Asiakkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, omahoitaja/ohjaaja, tiiminvetäjä ja/tai yksikön esimies, asiakkaan edustaja (ellei asiakas ole kieltänyt/toivonut jonkun toisen, hänelle tärkeän henkilön osallistumista) sekä tarvittaessa kunnan edustaja. Asiakas osallistuu päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa niin pitkälle, kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista. Elämänkaaritiedot on pyydetty omaiselta jo etukäteen.

Omahoitaja laatii asukkaalle hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sähköiseen asukastietojärjestelmään Domacareen n. 1 kuukauden sisällä muutosta sen jälkeen, kun omaisten kanssa on pidetty hoitoneuvottelu sekä huolehtii suunnitelman päivityksestä sovitusti puolivuositain tai asukkaan tilanteen muuttuessa. Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeimpiä tehtäviä asukkaan hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Asukkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti sairaanhoitajan ja omahoitajien toimesta FIM-mittarilla ja tarvittaessa myös muilla mittareilla.

4.2.1. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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 jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää seuraavat otsikkotason tiedot:

Perustiedot, Muu terveydentila, Sosiaaliset etuudet ja Terveystiedot. Varsinainen suunnitelma sisältää seuraavat osiot:

1. Arjen toiminnot: Fyysinen toimintakyky, Psykkinen toimintakyky, Asuminen; Omatoimisuus, avun ja tuen tarve.
2. Elämän hallinta: Elämänhistoria ja harrastukset, Itsemääräämisoikeus, Asiakkaan omat toiveet esitykset ja tavoitteet ja Elämän loppuvaiheen hoito.
3. Sosiaalinen toimintakyky ja sosiaaliset suhteet: Elämänkatsomus, 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.

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

Kivitaskussa Omahoitaja tiedottaa säännöllisesti tiimipalaverissa asukkaan hoito-palvelu- ja kuntoutussuunnitelman muutoksista sekä sen toteuttamiseen liittyvistä asioista.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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 yksikössä pohtineet, miten juuri me mahdollistamme asukkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutumisen. Rajoittamistoimenpiteissä noudatamme STM:n ohjeistusta ja pyrimme kaikin käytettävissä olevin keinoin välttämään niiden käyttöä.

Esperin kehitysvammaisille palveluja tarjoavilla yksiköillä on tarvittaessa mahdollisuus käyttää rajoittamistoimenpiteiden tukena STM:n ohjeistuksen mukaan asiantuntijatiimiä joka koostuu lääkäristä, sosiaalityöntekijästä ja psykologista. Yksityisen palvelun yhtiölle tuottaa PlusTerveys ja Suomen Kotilääkäri palvelu.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja kunnioittaminen ovat Kivitaskun toiminnan keskiössä. Omaehtoista elämää tukeva toiminta, jossa huomioidaan asukkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi, on asukkaiden yksilöllisten suunnitelmien lähtökohtana. Omaehtoisen elämän tuki koostuu siitä, että henkilöstö osaa havainnoida asukkaan lahjakkuudet ja kiinnostuksen kohteet ja luo mahdollisuuksia näiden toteuttamiseen. Henkilökunta auttaa asukasta rakentamaan yhteyksiä eri ihmisten ja toimijoiden välille, jolloin asukas pääsee osaksi yhteisöä, jossa elää. Henkilökunta avustaa asukasta tarvittaessa. Lähtökohtana on kuitenkin kannustaa asukasta itsenäiseen suoriutumiseen. Henkilökunnan tehtävänä on myös huomioida ja varmistaa turvallisuus asukkaiden toiminnassa. Toiminnan etuna on, että asukas tuntee tulevaisuutensa kohdatuksi ja kuulluksi sekä saa tunteen olevansa päättämässä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Tämä kaikki vähentää aktiivisesti rajoittavien toimenpiteiden käyttöä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt Kivitaskussa

Pyrimme suorittamaan kaikki hoitotoimenpiteet vaikeastikin kehitysvammaisen asukkaan kanssa yhteistyössä ja toimimalla ammatillisesti. Henkilökunnalla on kokemusta, vahvaa osaamista kehitysvammaisen ja haastavasti käyttäytyvän ihmisen kohtaamiseen ja hoitotyöhön. Haastavasti käyttäytyvää asukasta pyritään aina ensin hoitamaan lääkkeettömin hoitokeinoin.

Tarvittaessa rajoitustoimenpiteisiin pyydetään lausunto IMO-työryhmältä, jonka tekemän lausunnon pohjalta yksikön päällikkö tekee päätöksen rajoittamistoimenpiteestä tai ohjaa päätöksen asukkaan sosiaalityöntekijän tai lääkärin tehtäväksi. Päätös kirjataan potilastietojärjestelmä DomaCareen. Rajoittamistoimenpiteet perustellaan asukkaalle hänen tasonsa mukaisesti ja informoidaan omaiselle. Selvitykset rajoittamistoimenpiteistä toimitetaan kuukausittain asukkaan omalle sosiaalityöntekijälle ja IMO- työryhmän lääkärille.

Rajoittamistoimenpiteitä Kivitaskussa saattaa olla asukkaan sängynlaitojen nostaminen asukkaan oman turvallisuuden takia, valvottu liikkuminen, jolloin asukkaan kanssa myös harjoitellaan itsenäisesti kulkemista sekä terveydenhoidon antaminen vastustuksesta riippumatta esimerkiksi hammashoidon takia.

Kivitaskussa ei ole vierailuajoja. Omaiset ovat tervetulleita parhaaksi katsomallaan ajalla. Asukkaat saavat halutessaan soittaa omaiselle, osalla asukkaista on oma puhelin sekä oma tv. Viikkopalaverissa sovitaan yhteisistä hoitotyön käytännöistä. Lisäksi pidetään tarvittaessa asukas/hoitopalaveria, jossa henkilökunta käy yhdessä läpi ja asukkaan hoitosuunnitelmaa ja pyrkii yhdessä löytämään uusia, asukaslähtöisiä hoitotyön keinoja.

Kivitaskun henkilökunta ymmärtää rajoittamisen laaja-alaisuuden ja kehittää omaa toimintaansa jatkuvalla reflektoinnilla ja tunnistamalla toiminnassaan mahdollisia asukkaan itsemääräämisoikeuksia rajoittavia piirteitä ja toimintatapoja. Henkilökunta on tietoinen jokaisen asukkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Käytännöt ovat sovittuja, kirjattuja ja niitä valvotaan.

Ongelmatilanteissa pyritään neuvottelemaan asukkaan kanssa. Rajoitteiden käyttöä pyritään vähentämään mm. kehittämällä hoitokodin toimintaa vuorovaikutusta edistäväksi, lisäämällä henkilökunnan ammattitaitoa, tarkistamalla asukkaan lääkitystä sekä lisäämällä asukkaiden päiväohjelmaan liikuntaa ja ulkoilua. Jokaista asukasta koskevat rajoitteet kirjataan hänen palvelusuunnitelmaansa. Kirjaamisia käytetään tukena tilanteissa, missä on tehtävä päätöksiä rajoittamistoimenpiteistä. Näissä

noudatamme STM:n ohjeistusta. Ohjeistus on helposti löydettävissä toimistossa itsemääräämisoikeutta ja rajoittamista koskevassa kansiossa, tilanteissa joissa rajoittamista tarvitaan. Henkilöstö tietää periaatteet, joilla rajoittavia toimenpiteitä voidaan käyttää.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kivitaskussa korostetaan ryhmävastuuta, olemme kaikki vastuussa myös siitä, että työkaveri hoitaa tehtävänsä ammatillisesti ja ystävällisesti. Jokainen hoitaja voi tehdä kirjallisen poikkeamaraportin, jos toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikön päällikön käsittelyyn. Yksikön päällikkö ja koko henkilökunta puuttuu asukkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun tai puhutteluun hoivakodissa, jos sellaista havaitsee. Työntekijää puhutellaan ja tarvittaessa annetaan suullinen /kirjallinen varoitus. Vakavissa tapauksissa yksikön päällikkö tai tiiminvetäjä on yhteydessä omaisiin ja tiedottaa heitä tapah-
tuneesta, samoin kunnan edustajaa, asumispalveluiden tarkastajaa.

Meillä on myös opetusvelvollisuus. Hoivakodissa on usein opiskelijoita työssä oppimassa ja meillä on vastuu toimia heille hyvänä esimerkkinä sekä hoitajina, että hoivakotina ja ohjata opiskelijoita ammatilliseen, asukasta kunnioittavaan hoitotyöhön.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asukkaiden ja heidän omaistensa huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan laadun kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Asiakspalautelomakkeet löytyvät kodin eteisestä. Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan aktiivisesti antamaan palautetta ja toiveita yksikön toimintaan liittyvissä asioissa.

Palautteet käsitellään säännöllisesti yksikön tiimipalaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai muutokset, jotka kirjataan järjestelmään. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan jatkuvasti.

Vuosittain ulkopuolinen tutkimusyritys HR4 Oy toteuttaa laajan asiakas-, omais- ja sijoittajatytyväisyyskyselyn kaikille Esperin asukkailla, omaisille ja kuntasijoittajille. Tulokset käydään läpi konsernin johtoryhmässä ja yksiköissä.

Omaiset voivat jättää palautteen eteisessä olevaan palautelaatikkoon. Kivitaskussa on viikoittain asukaskokous, jossa asukkaat voivat vaikuttaa toiminnan sisältöön. Kokouksessa käsitellyt asiat kirjataan DomaCareen ja erilliseen kansioon, joka on yleisissä tiloissa kaikkien nähtävänä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

Koontianalyysejä perusteella tunnistetaan kehityskohteita ja ryhdytään mahdollisuuksien mukaan toimenpiteisiin niiden kehittämiseksi. Analyysejä ja poikkeamien käsittely on osa Esperin jatkuvaa laadun parantamista. Suuremmat kehityshankkeet koostetaan johdon käsiteltäväksi ja tarvittaessa ne nostetaan vuosittaiseksi hankkeeksi.

Kivitaskussa vuosittaisen asukas/omaistyytyväisyyskyselyn pohjalta sovitaan työyhteisöpalaverissa 2-3 hoivakodin kehittämiskohdetta. Kehittämiskohteet ovat heikoimman arvosanan saaneita osa-alueita. Yhdessä sovitaan, millä keinoilla osa-
aluetta voidaan parantaa, aikataulu ja vastuhenkilöt. Poikkeamat ja palautteet käsitellään aina viikkopalaverissa ja niiden pohjalta sovitaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet.

Arjen toimintaa suunnitellaan Kivitaskussa asukkaiden asukaskokouksissa esiintuomien toiveiden pohjalta.

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. Tosiasialliseen 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:

Satakunnan sairaanhoitopiiri sosiaaliamies Jari Mäkinen p. 044-7079132

Käyntiosoite:

Kasevan toimitilat

Taipaleenkatu 5, 38700 Kankaanpää

GSM 044 7079132

sähköposti: jari.makinen@satshp.fi

www.satshp.fi

Postiosoite:

Satshp sosiaalipalvelut

Sosiaaliamies Jari Mäkinen

Ravanintie 359

28450 Vanha-Ulvila

- Neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- Asiakas voi tehdä muistutuksen saamastaan kohtelusta sosiaalipalvelun yhteydessä. Sosiaaliamies avustaa sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon viranhaltijalle tehtävän muistutuksen tekemisessä.
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii muilla tavoin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien kehitystä kunnassa

c) Kuluttajaneuvoja:

Kuluttajaneuvonta, Rauma p. 029 533 6901 ma-pe klo 9-15 (kesäaikana klo 10-14)

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen.

Itse maksavat asiakkaat tekevät muistutuksen kunnan kuluttajaneuvojalle.

d) Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset:

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 poikkeamien juurisyyt ja kehittämistoimenpiteet, jotka operatiivinen johto jalkauttaa aluepäällikön johdolla yksikköön asti.

Kivitaskussa toimitaan edellä kuvatulla tavalla. Yksikönpäällikkö laatii tarvittaessa yhdessä esimiehensä kanssa vastineen esim. reklamaatiotilanteissa.

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

Esperin kodeissa toteutetaan kuntouttavaa työtä. Tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa sekä parantaa hyvinvointia ja mielekkään elämän edellytyksiä. Toiminnan perustana ovat asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä voimavarat ja niiden hyödyntäminen.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, hoito-, hoiva- ja ohjaustyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa (elokuu ja helmikuu) ja/tai tarvittaessa. Päivityksiä valvotaan erillisellä valvontalistalla. Tiiminvetäjä perehdyttää omahoitajat/ohjaajat asiakkaiden hoitoon. Omaohjaaja osallistuu hoito/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiiminvetäjä opastaa tässä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan tapaamisissa, joihin osallistuvat asiakas sekä mahdollisesti ja tarpeen mukaan hänen edustajansa, omahoitaja/ohjaaja, tiiminvetäjä, terapeutti ja mahdollisesti kunnan edustaja. Arviointia tehdään myös omahoitajan/ohjaajan omana työnä ja henkilökunnan kokouksissa.

Kivitaskun henkilökunta työskentelee kuntouttavalla työotteella, jolloin asukas tekee itse kaiken sen minkä pystyy ja ohjaajan tehtävä on kannustaa, tukea ja auttaa asukasta suoriutumaan mahdollisimman omatoimisesti tehtävistään. Tämä vahvistaa asukkaan elämänhallinnan tunnetta ja auttaa tunnistamaan omat kykynsä.

Kivitaskussa hyödynnetään aktiivisesti myös muita kuntoutuspalveluita. Asukkailla on lääkinällisenä kuntouksena fysioterapiaa, allasterapiaa, ratsastusterapiaa, tulkkipalvelua, avustajakeskuksen avustajia ja muuta erilaista kolmannen sektorin vapaaehtoistoimintaa ja harrastuksia, kuten bändikerhoon, sanapajan toimintaan, erkkajoogaan, diskoon, leireille ym., joihin osallistutaan säännöllisesti.

4.3.2 Ravitsemus

Esperin yksiköissä tarjotaan Valtion ravitsemussuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa asumispalvelua. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen.

Arkea toimittaa kaikki ateriat Kivitaskuun. Ilta-palat valmistetaan yksikössä yhdessä asukkaiden kanssa. Painoa seurataan kuukausittain (tarvittaessa useammin) ja energian saantiin kiinnitetään tarkemmin huomiota tulosten perusteella. Aterioilla tarjotaan aina lisäjuotavaa. Myös erilaiset dieetit ja esim. runsaskalorinen ruokavalio voidaan tarvittaessa tilata. Rakennemuunnatut ruoka-annokset toteutetaan henkilökunnan toimesta asukkaan tarpeen ja tilanteen mukaisesti.

Aamupala 7-10
Lounas 11.30-12.30
Ilta-päiväkahvi 14-15
Päivällinen 16-17
Ilta-pala 19-20

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Kivitaskussa noudatetaan Satasairaalan hygieniohjeistuksia. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaudesta ja steriilyydestä huolehtiminen sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö hoitotoimissa.

Kädet pestään WHO:n ohjeistuksen mukaisesti silloin, kun kädet ovat likaantuneet, ennen ja jälkeen sellaisen asukkaan hoitotilanteen, jossa ollaan eritteiden kanssa tekemisissä, ennen aseptistä toimenpidettä, oman wc-käynnin jälkeen ja ennen ruuan jakamista. Käsihuhdetta käytetään ennen ja jälkeen suojakäsineiden käyttöä, eritteiden käsittelyn jälkeen, wc-käynnin jälkeen, ennen ruokailua ja yskimisen/niistämisen jälkeen.

Kivitaskussa konsultoidaan infektioasioissa lääkäreitä ja tehdään tarvittaessa yhteistyötä Rauman terveyskeskuksen hygienia-/infektio -sekä haavanhoitajan kanssa. Tarvittaessa henkilökunta saa täydennyskoulutusta hygieniahoitoon ja infektioiden estoon liittyvissä käytännöissä.

Asukkaiden kohdalla seurataan poikkeavia infektioita, toistuvia infektioita ja estolääkityksiä. Virtsatieinfektioepäilyissä otetaan aina virtsanäyte ja mikrobilääkitys aloitetaan tulosten mukaisesti, välttämällä turhien mikrobilääkkeiden käyttöä.

Ympäristön puhtaanapidossa on varsinaisen siivoustyön lisäksi tärkeää jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Pyykit ja roskat viedään pois asukashuoneista jokaisen työvuoron aikana. Puhdasta pyykinä käsitellään desinfioiduin käsin ja likapyykkiä suojakäsineet kädessä. Ammattikäyttöön tarkoitettu pyykinpesukone ja kuivaustilat/ kuivausrumpu takaavat tehokkaan pyykinhuollon. Puhdas pyykin säilytetään omassa tilassa ja asukkaan henkilökohtaiset vaatteet asukashuoneiden kaapeissa.

Hoivakodilla on ulkotiloissa erillinen jätepiesti, jonne kaikki jäte lajitellaan (mm. pahvit, sekajäte, biojäte). Muut kierrätystä vaativat roskat toimitetaan keräyspisteisiin.

Arkean yhdistelmätyöntekijä huolehtii viitenä päivänä viikossa Kivitaskun asukashuoneiden sekä yhteisten tilojen siivouksesta. Henkilökunta siivoaa muina aikoina erillisen siivoussuunnitelman mukaan, joka on ilmoitustaululla toimistossa. Asukkaat osallistuvat oman huoneensa siivoamiseen kerran viikossa kykyjensä ja vointinsa mukaan. Yksikönpäällikkö valvoo siivouksen laatua ja puuttuu siihen tarvittaessa.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

a) Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet

Kivitaskun asukkaiden terveydenhoito ja hammashoito järjestetään Rauman terveyspalvelujen kautta ja / tai yksityisen sektorin kautta.

Kiireetön sairaanhoito Rauman terveyskeskuksessa puh. 02 8352400.

Päivystys 7.30- 22.00 puh. 02 835 2670. Öisin ja viikonloppuisin Satasairaala puh. 02 627 6868,

Rauman hammashoitola 02 835 2820.

Äkillisissä kuolemantapauksissa soitetaan 112.

Odotettavissa olevan kuolemantapauksen sattuessa yhteys otetaan päivystysvuorossa olevaan yksikköön.

Laboratorionäytteitä otetaan Rauman terveyskeskuksen laboratoriossa.

b) Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asukkaille annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Heidän terveydentilaansa seurataan päivittäin. Jokaisessa työvuorossa kirjataan kaikista asiakkaista huomioita sähköiseen asiakastietojärjestelmään Domacareen. Fysiologisia mittauksia ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen mukaisesti.

c) Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat henkilöt

Sairaanhoitaja vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön esimies vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asukkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä asukkaan käyttämään terveydenhuollon palveluun (terveyskeskus/yksityinen lääkäriasema) jatko-ohjeiden saamiseksi. Asukkaan siirtyessä sairaalaan tulostetaan mukaan lääkelista sekä tarpeen mukaan sairaanhoitajan kirjoittama lähete, hoidon kannalta oleellimmat päivittäiset kirjaukset ja mittausten tulokset sekä perustietolomake. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Kodissa suoritettavat normaalit toimenpiteet ovat esimerkiksi lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset sekä haavahoidot.

4.3.5 Lääkehoito

a) Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Esperissä on käytössä, THL:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Yksikön esimies ja sairaanhoitajat vastaavat lääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Perehdytys on osa lääkärin myöntämää lääkelupaprosessia. Lääkehoito suunnitellaan ja toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaan.

b) Lääkehoidosta vastaava:

Kivitaskussa lääkehoidosta vastaa Niina Kumpulainen, niina.kumpulainen@esperi.fi , 050 382 6489

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Kivitaskussa yhteistyön sidosryhmiä ovat mm.

- asukkaiden omaiset
- sijoittajakunnat
- valvovat viranomaiset, terveystarkastaja
- vammaispalvelu, Rauman kaupunki
- Toimelan työkeskus ja päivätoiminta
- terapeutit, yksilöllinen lääkinnällinen kuntoutus
- Tikoteekki
- Satasairaala; Antinkartano

Yhteistyön toteutus

Tiedonkulku järjestyy Kivitaskun ja eri sidosryhmien välillä pääasiassa puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluiden muodossa sekä sähköpostilla.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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 esimies vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on tarvittaessa yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla. Pyydämme alihankkijoilta tarvittavia selosteita ja toimintasuunnitelmia/-kertomuksia. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan säännöllisesti. Palautetta alihankkijoiden palveluista pyydetään myös asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

Palvelujen laatua seurataan Kivitaskussa päivittäin ja palautetta annetaan tarvittaessa. Ensimmäisellä sivulla on lueteltu ulkoistettujen palveluiden tuottajat.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**Asiakasturvallisuuden parantamiseksi tähtäävät toimenpiteet ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja mahdollistetaan liikkumista tukeva turvallinen ympäristö. Valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä.

Kodin huonekalut ovat paloturvallisia, tukevia ja turvallisia.

Asiakasturvallisuutta kehitetään lisäksi mm. kirjattujen palautteiden ja poikkeamien kautta sekä palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

Kivitaskussa on:

- turvallinen ja toimiva ympäristö
- paloilmajärjestelmä
- palotarkastukset kahden vuoden välein
- turvallisuuskävely vähintään 2 krt/vuodessa
- turvallisuusasioita käydään läpi asukkaiden kanssa asukaspalavereissa

4.4.1 Henkilöstö

Yksikön päällikkö (sosiaalisvartaja, kuntoutuksen ohjaaja YAMK)
Tiimivetäjä (sairaanhoitaja)

<p>Ohjaajia (lähihoitaja 7). Vakituiset 5 ja säännöllisesti työskenteleviä tuntityöntekijöitä 2, lisäksi tuntityöntekijöitä tarvittaessa. Pääsääntöisesti aamuvuorossa on kaksi ohjaajaa ja yksikönpäällikkö, iltavuorossa 3 ohjaajaa ja yövuorossa 1 ohjaaja.</p>
<p>Sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Sairaustapauksissa hankitaan sijaislistalta sijainen aina työntekijän sairastuessa.</p>
<p>Henkilöstövoimavarojen riittävyys</p> <p>Kivitaskussa on henkilökuntaa ympärivuorokauden kolmessa työvuorossa. Henkilöstömitoitus on tehty asukasturvallisuus huomioiden. Henkilöstön mitoitus ja riittävyys varmistetaan päivittäin.</p>
<p>Henkilökunnan rekrytinnin periaatteet</p> <p>Uudet työpaikat laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytinnit 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. Rekrytinnin edellytys on tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja.</p> <p>Lisätyötarpeen syntyessä noudatetaan työsopimuslain säännöksiä ja tarjotaan lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön henkilöille. Keikkalaisia käytetään vain satunnaisiin, lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuva lainsäädäntöä.</p>
<p>Rekrytoitavien soveltuvuus ja luotettavuus</p> <p>Rekrytinnissa painotetaan poikkeuksetta työntekijän koulutusta, aiempaa työkokemusta sekä soveltuvuutta tehtävään. Lisäksi hakijalle ovat eduksi mahdolliset lisäkoulutukset, kuten esimerkiksi vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien osaaaminen, AVEKKI- tai MAPA koulutus, aiempi lääkehoidon koulutus sekä muut alalle kuuluvat erityisopinnot. Rekrytoitavaa pyydetään aina nimeämään soveltuva suositteleva/suosittelijoita ja jolta pyritään varmistamaan työntekijän soveltuvuus alalle. Työhaastattelut pyritään toteuttamaan sekä ryhmä- että yksilöhaastatteluinä yksikön esimiehen johdolla. Lisäksi käytämme 6 kk koeaikaa, jonka aikana tiiminvetäjä ja yksikön esimies seuraavat aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta alalle.</p>
<p>Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Uudet työntekijät perehdytetään Esperin perehdyttämishojelman mukaan asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytyksestä pidetään kirjaa ja se dokumentoidaan HR-ohjelmaan, Mep-coon. Ohjeet perehdytykseen ja perehdytyskortti löytyvät Essistä. Asiakastyön perehdytyksestä vastaa yksikön kokeneimmat työntekijät esimiehen ohella. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa lääkehoidosta vastaava työntekijä.</p>
<p>Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa</p> <p>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.</p> <p>Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja kuittaa sen tehdyksi yksikön esimiehelle. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käyttöön syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä aluepäällikön kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa.</p> <p>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.</p> <p>Keskusteltuaan esimiehensä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle. 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 laatuksikirjassa.</p>

Henkilöstön täydennyskoulutus

Yksikön esimies tekee vuosittain yksikköonsa koulutussuunnitelman sekä Työhyvinvointisuunnitelman. Suunnitelmat laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilöstötietojärjestelmään. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan. Esperin järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi. Lakisääteiset koulutukset toteutetaan säännöllisesti (lääkehoidon koulutus, hygieniapassi, EA-koulutus, turvakorttikoulutus).

4.4.2 Toimitilat

Kiinteistöhuoltosuunnitelman mukaisessa tilojen säännöllisessä kunnossapidossa ja huollossa varmistetaan asukkaiden terveydensuojelu ja terveyshaittojen ehkäiseminen.

Kiinteistöhuoltosuunnitelman mukaisilla säännöllisillä huoltotoimenpiteillä varmistetaan sisäilman korkea laatu:

- Ilmanvaihtosuodattimet vaihdetaan 2 krt vuodessa/ kiinteistöhuolto
- Ilmanvaihtokanavien nuohoukset 5 vuoden välein/ kiinteistöhuolto
- Valmistuskeittiöiden rasvakanavien puhdistus vuoden välein/ kiinteistöhuolto

Toimenpiteet mahdollisen sisäilman haittaepäilyn esiintyessä:

- Sisäilman terveyshaittaepäilyssä otetaan yhteyttä Esperin kiinteistöhuoltoon, joka tarkistaa yksikön kiinteistöhuollosta vastaavan kanssa laitteistojen toimivuuden.
- Kohteessa aloitetaan 3 kk tehostettu siivous, myös yläpölyt poistetaan.
- Vakavimmissa sisäilmaepäilyissä yhteyttä otetaan myös työterveyshuoltoon

Toimenpiteet mahdollisen kosteusvaurion esiintyessä:

- Kosteusvaurioista otetaan yhteyttä Esperin kiinteistöhuoltoon, joka hoitaa saneerauksen kiinteistönomistajan ja vakuutusyhtiön kanssa.

Huoneiston lämpötilan seuranta ja hallinta palvelutaloissa

- Huoneilman lämpötilojen toimenpiderajat (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus 2015)

Huoneilman lämpötila + 20 C - + 26 C
lämmityskaudella

Huoneilman lämpötila + 20 C - + 30 C lämmityskauden ulkopuolella

- Kiinteistön sisälämpötilojen mittaukset asukashuoneista ja yleistiloista
- Lämpötilamittaukset lääkehuoneessa
- Ilmastointilaitteiden tarkistus/ kiinteistöhuolto
- Kohteisiin asennetaan tarvittaessa ilmalämpöpumppuja, jotta lämpöolosuhteet täyttyvät/ Esperin kiinteistöhuolto

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella asukkaalla on oma huone, joissa on oma WC/ suihkutila. Asukas sisustaa huoneen oman mielensä mukaan. Huone on henkilökohtainen ja asukkaan yksityisyyttä kunnioitetaan. Yhteinen sauna on palveluasumiseen suunniteltu, esteetön ja tarvittavin tukikaitein varusteltu. Kivitaskussa on asukashuoneiden lisäksi yhteinen ruokailutila ja keittiö, oleskelutila, saunatila ja piha-alue sekä pyykkihuolto- ja siivoustilat ja ulkovarasto. Siivouskomero ja toimistot ovat lukittuja. Kivitaskussa asukashuonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan poissa ollessa.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Arkean yhdistelmätyöntekijä siivoaa Kivitaskun asukashuoneet sekä yhteiset tilat viikoittain, henkilökunta sen lisäksi erillisen suunnitelman mukaan. Henkilökunta huolehtii asukkaiden kanssa pyykkihuollosta asukkaan kykyjen mukaisesti.

Kiinteistöhuolto / Kiinteistöhuoltosuunnitelma

Aari Isännöinti OY. Asemakatu 11. 40100 Jyväskylä / Palvelu Oy Mäkiset kiinteistöhuolto.

<p>Tehosiivous</p> <p>RTK</p>
<p>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan turvalaitteen toimivuus tarkistetaan säännöllisesti Securitas Oy:n toimesta. Yöhoitajan turvallisuutta on varmistettu siten, että varmistussoitto yksiköstä vartijan puhelimeen on sovittu tiettyyn aikaan yöstä.</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Securitas Oy 0204911</p>
<p>4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet</p> <p>Apuvälineitä hankitaan/lainataan yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan. 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.</p> <p>Kivitaskussa on käytössä seuraavat apuvälineet: Henkilönostin, seisomateline ja kävelyteline (tasoford). Koko henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty apuvälineiden käyttöön.</p>
<p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Niina Kumpulainen (sairaanhoitaja) 050-382 6489</p>
<p>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</p> <p>Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksiköissä on käytössä sähköinen DomaCare-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään kirjaukset kussakin työvuorossa. Asiakastietojärjestelmässä on mahdollisuus käsitellä erilaisia, asiakkaan hoitoon ja hoitohistoriaan liittyviä asiakirjoja turvallisesti. Asiakkailta saatava on myös oma kansio, joissa heidän papereitaan säilytetään. Asiakaskansioita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa, lukollisessa kansliassa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan kotikuntaan arkistoitavaksi palvelun päätyttyä.</p>
<p>a) Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus</p> <p>Kaikki esimiesten ja henkilöstön ohjeet ja dokumentit ovat intranet-Essissä sivulla "Tietosuoja" selostettu kattavasti. Tietosuojatoimikuntaan saa yhteyden sähköpostitse tietosuoja@speri.fi</p> <p>Jokainen työntekijä lukee läpi intranetistä löytyvän ohjeistuksen "Esperi-konsernin yhteinen tietosuojapolitiikka". Ohjeeseen tutustuminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. 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 tietojen käsittellessä.</p> <p>Asiakastietojärjestelmä DomaCaren käyttöön uuden yksikön esimiehen perehdyttää alueellinen DomaCare pääkäyttäjä. Hän opastaa esimiestä tietosuojajärjestelmien tekemiseen. Tietosuoja-asioissa esimies saa apua yhtiön tietosuojavastaavalta.</p>
<p>b) Yksikön tietosuojaseloste</p> <p>Tietosuojaseloste löytyy yksikön ilmoitustaululta. Tietosuojaselosteessa informoidaan rekisteröityjä mm. rekisterinpitäjistä, yhteystietojen rekisterin nimestä, henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta, rekisterin tietosisällöstä, tietolähteistä, tietojen vastaanottajista, tietojen siirrosta, suojauksen periaatteista, tietojen säilytysajoista sekä kerrotaan rekisteröityjen oikeuksista.</p>
<p>c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Tietosuojavastaavana toimii työsuhdepäällikkö Mikko Oikarinen Mikko.Oikarinen@speri.fi tel:0400946329</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asukkailta, heidän omaisiltaan, henkilökunnalta sekä riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet otetaan huomioon kehittämällä toimintaa ja menetelmiä vastaamaan näitä tarpeita. Kehittämistarpeesta riippuen tehdään suunnitelma aikataulusta ja toiminnasta tarpeen toteuttamiseksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esimies)

Paikka ja päiväys
Rauma 9.11.2020

Allekirjoitus

Outi Kraapo

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 julkaisuja (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 julkaisuja (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 julkaisuja (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/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/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

9 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.