

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Esperi Care Oy, Hoivakoti Rantakartano oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1041008-9	<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi: Helsinki
	<input type="checkbox"/> Kuntayhtymä Kuntayhtymän nimi: Helsingin kaupunki
	<input type="checkbox"/> Yhteistoiminta tai sote-alue Alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Esperi Hoivakoti Rantakartano oy	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsingin kaupunki, vanhustenpalvelut, Käenkuja 3A,00500 Helsinki 09-31042207	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneen tehostettu palveluasuminen, 16 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Harbonkatu 1	
Postinumero 00980	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Anne Väänänen	Puhelin 050 441 3095
Sähköposti anne.vaananen@esperifi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 18.02.2004	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen/ ikäihmiset	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

Siivouspalvelut/SOL
Ruokahuolto/yksityinen ruoka-annosten tuottaja
Kiinteistöhuolto/ Heka-itä
jätehuolto / L&T

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Valtakunnallinen *Esperi Care*- konserni tarjoaa kodinomaisia asumispalveluja asiakkaiden muuttuviin tilanteisiin. *Palvelukoti Rantakartano* tarjoaa tehostettua ympärivuorokautista hoitoa muistisairaille vanhuksille. Toiminta-ajatuksena on asukkaiden toimintakyvyn ja voimavarojen säilyttäminen sekä onnistumisen kokemuksen tuottaminen. *Palvelukodissa* toimitaan niin kuin kotona, ei työjärjestysten tai muodollisten aikataulujen mukaan. Asukkaat osallistuvat kodin askareissa kykyjensä ja halujensa mukaan. Toiminta painottuu yhdessä olemiseen ja tekemiseen.
Hoivakoti Rantakartano liittyi *Esperi Care* konserniin 4.12.2017
Nykymuotoinen Esperi sai alkunsa 2001, kun Suomen Punainen risti yhtiöitti liiketoimintansa *Esperiin* 2001.
Asumispalvelumuotona käynnistyi vuonna 2002. *Esperin* toiminnan kehittämiseen on painostettu voimakkaasti 2000-luvun aikana ja kaikki toimitilat ovat sertifioituja ISO 9001-standardin mukaisesti.
Esperin visiona on olla alansa johtavin ja arvostetuin edelläkävijä. *Missiona* on olla tulevaisuuden näkijä ja paremman elämän tekijä. *Esperi* on viime aikoina toteuttanut tähän visioon tähtäävää kasvustrategiaa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelukoti Rantakartano tarjoaa vanhuksille yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen hoidon, taaten edellytykset hyvään elämään salivassa ja arvostavassa ilmapiirissä. Lähtökohtana on henkilön yksilöllinen, ainutlaatuinen elämän historia. Jokaisella on läpi elämän kuuluva oikeus tulla hyväksytyksi omana itsenään.

Hoidon pääperiaatteita Hoivakoti Rantakartanossa on: vanhuslähtöinen hyvä hoito muodostuu useasta eri osa-alueesta: Kuntouttavasta työtteestä, asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioituksesta sekä asukasturvallisuudesta. Hoito on asukasläh- töistä ja eettisesti korkeatasoista. Hoito perustuu kirjalliseen hoitosuunnitelmaan sekä yhteistyöhön asukkaan, omaisten ja lähihenkilöiden kanssa. Kuntouttava työote tarkoittaa muistisaira- an yksilöllisyyden tunnustamista ja kunnioittamista, jäljelle ole- vien sekä heikentyneiden tai menetettyjen toimintakykyalueiden ja voimavarojen tukemista ja ylläpitoa sekä hoitotyön tavoit- teellisuutta, suunnitelmallisuutta ja systemaattisuutta.

Rantakartanossa omahoitaja huolehtii asukkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta ja huolenpidosta, tekee hoitosuunnitelman ja huolehtii sen toteutuksesta..

Hoitoympäristö

- Rauhallinen
- Turvallinen
- Kodinomainen
- Yksilön toiveet ja tarpeet huomioon ottava
- Esteettinen
- Virikkeellinen

Eettinen näkökulma

- Vanhuksen yksilöllisyyden, tarpeiden ja kykyjen huomioiminen
- Vanhuksen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Hoidon periaatteet

- Asukkaan hyvä olo ja mieli etusijalla
- Kirjalliset hoitosuunnitelmat
- Vanhuksen tai fyysisesti vajaakykyisen voimavarojen ja taitojen huomioiminen
- Hyvä ja asianmukainen perushoito, päivittäisten toimintojen ohjaus
- Hoitajan kärsivällisyys, jaksaminen ja huumorintaju
- Turvallisuudesta huolehtiminen
- Muistihäiriöisen vanhuksen ymmärtäminen
 - Vanhuksen kohtaaminen itsenäisenä aikuisena
 - Aito läsnäolo
 - Tunteiden tiedostaminen
 - Hellä kosketus, kuuntelu
- Mielekkään arjen luominen ja Asukkaiden välisen vuorovaikutuksen tukeminen.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Lämminhenkisyys

Lämminhenkisyys on asenteemme, joka heijastuu asukkaisiin, työtovereihin ja omaisiin. Se tarkoittaa, jokaisen ihmisen hyväksymistä omiana itsenään ja omaamalla hyvät vuorovaikutustaidot ja kyvyn kohdata muistisairas vanhus. Haluamme, että Rantakartanon työntekijöistä välittyy aito vanhuksia arvostava asenne. Yksilöllisyyttä korostava kanssakäyminen kuuluu jokapäiväiseen arkeemme.

Luotettavuus

Luotettavuus ja laatu on 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 taloudellisesti. Haluamme, että toimintamme kasvaa ja on kannattavaa. Vain sillä voimme taata kestävän kehityksen ja turvata työpaikat. Meitä yhdistää halu olla paras!

Yksikön toimintaperiaatteet:

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen 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 haittapähtymien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan 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 luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman 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 hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Hoivakoti Rantakartanossa Tehdään vaarojen ja riskien kartoitus kerran vuodessa riskitekijöiden ennaltaehkäisemiseksi ja vähentämiseksi. Riskitekijöistä tehdään poikkeamailmoitukset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään ja raportoidaan eteenpäin. Samalla sovitaan mahdollisista jatkotoimista ja epäkohtien poistamisesta.

Riskien ja poikkeamien hallinta Esperissä

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.

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti -tilanteet), määritellyt käsittelijät käsittelevät poikkeamat ja yksikönpäällikkö kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn.

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

Henkilökunta tekee riskien kartoituksen joka vuosi ja epäkohtien poistamiseksi luodaan suunnitelma vuosittain. Henkilökunta täyttää jokaisesta palvelu- ja turvallisuuspoikkeamasta poikkeamailmoituksen sähköisesti. Ne tilastoidaan ja käsitellään joka kuukausi henkilökunnanpalaverissa sekä organisaation johtoryhmässä.

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

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikön esimiehen jatkokäsitteltäväksi. Kirjaaja pääsee näkemään itse kirjaamansa oman yksikön tapaukset.

Lievemmille palaute-kehitysehdotus-tyyppisille asioille käytössä on vastaava Essin palautteiden hallinta.

Riskien käsitteleminen

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.

Henkilökunta täyttää jokaisesta palvelu-, lääke-, laatu- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksen sähköisesti. Ne tilastoidaan ja käsitellään henkilökunnan palaverissa sekä organisaation johtoryhmässä. Epäkohtien poistamiseksi tehtävistä toimenpiteistä sovitetaan samalla.

Epäkohdat kirjataan ja ilmoitetaan esimiehelle ja käydään läpi tiimipalaverissa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä Aluepäällikköön. Poikkeamatilanteiden toimintaohjeissa on kirjattuna toimintaohjeet.

Kaikki poikkeamat tulee käsitellä esimiehen johdolla yksikön tai tiimin kokouksessa. Joko koko hoivakodin tasolla tai ryhmäkohteittain. 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.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, 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.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Erityisesti tulee arvioida onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa etteivät poikkeamat toistu. Kyseiset

<p>toimenpiteet tulee suunnitella ja toteuttaa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.</p> <p>Mikäli poikkeaman syytä ei pystytä kokonaan poistamaan, tulee arvioida onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta tulee arvioida. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.</p> <p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p><i>Muutokset käsitellään viikkopalaverissa ja henkilökunnalle tehdään muistio, joka on myös luettavissa sähköisessä asiakastietojärjestelmässä. Vakavissa poikkeamissa ollaan yhteydessä myös aluepäällikköön. Vakavien poikkeamatilanteiden ohjeistus löytyy sähköisestä järjestelmästä Essistä sekä perehdytyskansioista. Myös omaisia tiedotetaan tilanteista ja omaisille annetaan tietoa valitusmenettelystä, jos he haluavat tehdä ilmoituksen poikkeamasta. Turvallisuuden tarve on yksi ihmisen perustarpeista. Turvallisuuden tunne on yksilöllinen kokemus, joka liittyy ympäristöön sekä ihmisen tulkintaan ympäristöstään. Hoivakoti Rantakartanossa henkilökunta koostuu hoitoalan ammattilaisista. Henkilökuntaa valittaessa pyritään varmistamaan, että henkilö soveltuu työskentelemään muistisairaana kanssa. Sopivan koulutuksen lisäksi korostuvat työntekijöiden vuorovaikutustaidot, huumorintaju ja sallivuus. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Asiakkaan turvallisuuden tunnetta ylläpidetään säännöllisellä päivittäisellä aikataululla. Lääkkeet säilytetään lukitussa kaapissa ja niiden jakamisesta vastaa koulutettu henkilökunta lääkeshoitoon suunnitelmien mukaisesti. Siivouksessa käytettävät puhdistusaineet säilytetään lukitussa kaapissa. Hoivakoti Rantakartano sijaitsee yhdessä kerroksessa, joten liikkumista tai poistumista vaikeuttavia rappusia ei ole. Turvallisuuteen sisältyy kaatumistapaturmien ehkäiseminen käyttämällä liukuestesukkia, lonkkasuojia, kävelyttämällä hoitajan avustuksella tai liikuttamalla asukasta pyörätuolissa. Tarvittaessa asukkaille voi nostaa laidat sänkyyn, putoamisen estämiseksi. Hoivakoti Rantakartanon piha on aidattu ja portti pidetään suljettuna.</i></p> <p>Kaikki poikkeamat tulee käsitellä esimiehen johdolla yksikön tai tiimin kokouksessa. Joko koko hoivakodin tasolla tai ryhmäkohteittain. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (juurisyyanalyysi).</p> <p>Tämän lisäksi 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>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p><i>Yksikönpäällikkö vastaa, että omavalvonta suunnitelma on jatkuvasti ajan tasalla ja tiedottaa henkilökuntaa muutoksista.</i></p>
<p><i>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</i></p> <p>Yksikön päällikkö Anne Väänänen Tiiminvetäjä Jonna Larssen Toimialajohto Anita Kuokkanen Kehitysjohdaja Sebastian Knight</p>
<p><i>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</i></p> <p>Yksikön päällikkö Anne Väänänen, anne.vaananen@esperi.fi</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p><i>Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa (lokakuussa ja huhtikuussa)</i></p>
<p><i>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</i></p> <p><i>Omavalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään 3-6kk välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitystä omavalvonta suunnitelma löytyy aina yksikön Essi-sivulta.</i></p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p><i>Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä ilmoitustaululla, ja työntekijöiden omassa tietojärjestelmässä ja Rantakartanon omavalvonta kansioista.</i></p>
<p><i>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</i></p> <p>Yksikön ilmoitustaululla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p>
<p><i>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</i></p> <p>Pääosa asukkaista ohjautuu yksikköömme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asukkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä kuntasijoittajan kanssa. Itsemaksavien asukkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin itse. Käytössä ovat mm. RAI-, RAVA-, MMSE- ja BMI-mittarit. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 kk:n sisällä.</p> <p><i>Yksikkökohtaiset tiedot:</i> <i>Hoivakoti Rantakartanon asiakkaita ovat yksityiset henkilöt, heidän omaisensa, kaupungit ja kunnat. Palvelutarjonnassa huomioidaan sekä asukkaiden tarpeet, että lainsäädännön toiminnalle asettamat velvollisuudet.</i> <i>Prosessin tarkoitus on lyhyt –tai pitkäaikaisesta hoidosta sopiminen. Prosessiin osallistuvat: omaiset, viranomaiset, asukas, yksikönpäällikkö, hoitajat.</i></p> <p><i>Hoivakoti Rantakartanoon tullaan joko kunnan maksusitouksella tai itse maksavana. Itse maksavalla voi olla mahdollisuus saada kunnan palveluseteli. Palveluseteliä haetaan oman asuinalueen sosiaali- ja lähityön yksiköstä.</i> <i>Esperi hoivakoti Rantakartanoon voi tulla myös itse maksavana asiakkaana, jolloin palvelutarpeen kartoitus tehdään suoraan meillä asiantuntevan hoiva- ja hoitohenkilöstömme kautta.</i></p>
<p><i>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</i></p> <p>Tulotilanteessa asukas ja hänen omaisensa tulevat yleensä jo etukäteen tutustumiskäynnille. Asukkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asukas, omainen, omahoitaja, tiiminvetäjä ja/tai yksikönpäällikkö ja tarvittaessa kunnan edustaja. Asiakas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskevista asioista niin pitkälle, kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista.</p> <p>Kunnalla on tulotilanteessa ohjausvastuu asiakasmaksujen suhteen. Omaisten ja asiakkaan otettua yhteyden hoivakotiin on ohjausvastuu myös hoivakodin yksikönpäälliköllä. Asiakkaalle tehdään vuokrasopimus (kaikki asukkaat) ja itse maksaville myös hoito- ja palvelusopimus.</p> <p><i>Yksikkökohtaiset tiedot: Neuvotteluvaihe sisältää mahdollisen asukkaan tarpeiden, toiveiden ja odotusten selvittelyn joko asukkaan itsensä tai lähiomaisen kanssa. Tavoitteena on asukkaiden tilanteen mahdollisimman tarkka tunteminen ja tarpeiden tunnistaminen. Tässä vaiheessa selvitetään:</i> <i>Henkilö- ja yhteystiedot, laskutustiedot</i> <i>-Elämäntilanne, perhesuhteet</i> <i>-Kuntoutuksen, hoidon ja huolenpidon tarve</i> <i>-kivut, sairaudet ja oireet</i> <i>-Elämäntilanteen rajoitteet ja vaikeaksi koetut elämäntilanteet.</i></p> <p><i>Kartoitetaan:</i> <i>-Nykyisen toimintakyvyn suomat mahdollisuudet</i> <i>-Harrastukset</i> <i>-Ulkona liikkuminen</i> <i>-Mahdolliset erityisruokavaliot.</i></p> <p><i>Yhdessä keskustellen suunnitellaan elämäntilannetta, toimintakykyä ja oloa parantavia toimia. Sovitaan tarvittavista ohjauksesta, tuesta, palveluista tai hoidosta. Neuvotteluvaihe päättyy yhteiseen asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen ja niiden tärkeysjärjestykseen asettamiseen. Neuvotteluvaiheeseen kuuluu myös tutustuminen Hoivakoti Rantakartanon toimintaan.</i></p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p>
<p><i>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</i></p>
<p><i>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</i></p> <p>Asukkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asukas, omainen, omahoitaja, tiiminvetäjä ja/tai yksikönpäällikkö ja tarvittaessa kunnan edustaja. Elämäntietojen on pyydetty omaiselta jo etukäteen. Tiiminvetäjä tekee hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman hoitokokouksen muistiinpanojen pohjalta sähköiseen asukastietojärjestelmään Domacareen.</p>

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, Asukkaan 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: Laadimme jokaiselle asukkaalle palvelu- ja hoitosuunnitelman, johon määritellään asukkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Suunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti. Omaisten tai edunvalvojan toivotaan osallistuvan mahdollisuuksien mukaan suunnitelman laatimiseen sekä säännöllisin väliajoin tehtävään suunnitelman päivittämiseen.

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

Tiiminvetäjä perehdyttää omahoitajat asukkaiden hoitoon. Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiiminvetäjä opastaa tässä.

Yksikkökohtaiset tiedot: Koko henkilökunta osallistuu uuden asukkaan hoitosuunnitelmaan. Se käydään läpi raporteilla ja viikopalaverissa. Omahoitaja toimii yhteyshenkilönä ja oman asukkaansa "edustajana".

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)

Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritely sijais- huollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

Tämä kohta ei koske Esperin asumispalveluita.

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 asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se on mahdollista hänen sairautensa huomioiden. Pyrimme hoivatyössä huomioimaan asiakkaan yksilöllisen päivärytmin ja toiveet. Asukalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä omaisensa ja/tai edunvalvoijansa kanssa.

Käytämme hoivatyössä ja hoitosuunnitelman laatimisessa apuna hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman elämänsuunnitelman kartoitusosiota, jonka omaiset voivat tulovaiheessa täyttää yhdessä asukkaan kanssa. Omaiset ovat tärkeässä asemassa selvitettäessä asiakkaan historiaa ja elämänsuunnitelmaa, jos asiakkaan muistisairaus on edennyt jo pitkälle.

Hoitava lääkäri laatii asiakkaan ja omaisen kanssa hoitotahdon. Asiakkaan koskemattomuutta tai vapaata liikkumista rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisenä keinona lääkärin erillisellä, määräaikaisella luvalla. Lupa kirjataan

sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja omaisten kanssa keskustellaan tilanteesta. Osa asiakkaista voi halutessaan huoneestaan poistuessaan lukita oven niin, ettei muilla asukkailla ole sinne pääsyä.

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

Yksikkökohtaiset tiedot:

Jokaisella asukkaalla on ainutlaatuinen elämänsähistoriansa. Hoivakoti Rantakartanossa kohdellaan jokaista asukasta arvokkaana yksilönä. Muistihäiriöisille henkilöille kuuluvat samat oikeudet, kuin muillekin ihmisille. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista antaa potilaalle itsemääräämisoikeuden hoitoonsa. Asukas voi myös kieltäytyä hoidosta, jolloin häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteysymmärryksessä yhteysymmärryksessä muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Muistisairaana sairautensa vuoksi asukas ei aina pysty ilmaisemaan tahtoaan. Silloin voidaan saada omaisilta tietoa, miten asukas terveenä ollessaan olisi toivonut häntä hoidettavan. Jos potilaan laillisen edustajan, lähiomaisen tai muun läheisen näkemykset hoidosta eroavat toisistaan, potilasta on hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena. Mikäli asukas on kuitenkin aikaisemmin vakaasti ja pätevästi esimerkiksi hoitotahdolla ilmaissut hoitoaan koskevan tahtonsa, on sitä noudatettava.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina 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.

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.

Yksikkökohtaiset tiedot: Toimintayksikössä noudatetaan Valviran suosituksia ja ohjeita liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä. Pääsääntöisesti rajoitteita ja pakotteita ei Esperin hoivakoti Rantakartanossa käytetä. Perustelluista syistä (terveydelliset syyt, turvallisuus) tehdään yksilöllisiä ratkaisuja, joista lääkäri on määrännyt määräaikaisen kirjallisen luvan. Lääkäri tekee määräaikaisen (3kk) kirjallisen luvan turvavyön, haaravyön, sängynlaitojen tai hygienihaalarin käytöstä.

~~Yksikkökohtaiset tiedot:~~

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset 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 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 perusteessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa 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 haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja tiedottaa asiasta välittömästi yksikön esimiestä. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen 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.

Yksikkökohtaiset tiedot: Tavoitteemme on luoda tehostettua palveluasumista tarvitseville asukkaillemme mahdollisimman hyvä elämä arvostavassa ja sallivassa ilmapiirissä. Toiminta-ajatuksemme on ylläpitää kuntouttavalla työ- ja toimintatavalla asukkaiden toimintakykyä ja huomioida asukkaiden omien voimavarojen säilyminen. Tähtäämme toiminnassamme sekä onnistumisen, että ilon kokemusten tuottamiseen. Yksikkökohtaiset tiedot: Rantakartanossa korostetaan ryhmävastuuta. Olemme kaikki vastuussa omasta työstämme ja, että se hoidetaan hyvin ja ammatillisesti. Jokainen hoitaja tekee kirjallisen poikkeama raportin, jos toteaa jossain epäammattillista kohtelua asukasta kohtaan. Poikkeamat tulevat yksikönpäällikön tietoon, joka käsittelee asian. Yksikönpäällikkö puuttuu asukkaan tai epäkunnioittavaan kohteluun. Työntekijää puhutellaan ja tarvittaessa annetaan suullinen tai kirjallinen varoitus. Vakavissa tapauksissa yksikönpäällikkö on yhteydessä omaisiin ja tiedottaa heitä tapahtuneesta. Myös kunnan edustajaa ja aluepäällikköä. Rantakartanossa on myös paljon opiskelijoita. Meillä on vastuu toimia heille hyvänä esimerkkinä ja hoitajina ohjaamme heitä ammatilliseen ja asukkaita kunnioittavaan käyttäytymiseen ja hoitotyöhön.

Lähtökohtanamme on kunnioittaa jokaisen asukkaan yksilöllistä ja ainutkertaista elämänhistoriaa. Jokaisella on läpi elämän kuuluva oikeus tulla hyväksytyksi omana itsenään. Tavoitteenamme on, että asukas saa asua omissa kodissaan, tutun ja turvallisen henkilökunnan avustamana elämänsä loppuun asti.

Mikäli Esperin hoivakoti Rantakartanossa havaitaan asukkaan epäasiallista kohtelua, on siihen velvollisuus puuttua ja siitä tehdään poikkeama ilmoitus, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti. Ilmoituksen voi tehdä palveluilmoituksena tai Epäkohtailmoituksena.

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 palaute 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 asukkaiden saatavilla. Kirjallisia palautteita kerätään aktiivisesti myös omaisten illoissa 2-3 kertaa vuodessa. Asukkaita 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 tutkimusyritys Innolink Oy toteuttaa laajan asukas-, omais- ja sijoittajatytyväisyyskyselyn kaikille Esperin asukkaille, omaisille ja kuntasijoittajille.

Yksikkökohtaiset tiedot: Yksikkökohtaiset tiedot: Asukkaiden omaiset voivat antaa kirjallista palautetta sekä positiivisessa, että rakentavassa mielessä, sekä tehdä reklamaatioita hoidosta. Hoivakodin info taululta löytyvät asiakaspalautelomake. Yhteyttä voi olla myös puhelimitse tai sähköpostitse hoivakotiin ja yksikönpäällikköön. Omaisia ohjataan ensisijaisesti olemaan yhteyksissä asukkaan omahoitajaan kaikissa hoitoon liittyvissä asioissa. Jos asia vaatii lisäselvittelyä, niin se käsitellään tiiminvetäjän ja yksikönpäällikön kanssa tai viikkopalaverissa kaikkien työntekijöiden kesken. Omaisten toiveet ja palautteet pyritään aina käsittelemään heti.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

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

Koontianalyyseiden 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: Kirjallinen ja suullinen palaute käsitellään tiimipalaverissa kerran viikossa. Palaute kirjataan ja raportoidaan eteenpäin aluepäällikölle ja muille tarvittaville tahoille. Asiakastytyväisyyskysely asukkaille ja omaisille tehdään kerran vuodessa. Kyselyt käsitellään Esperin Care oy:n toimesta valtakunnallisesti ja palaute saadaan yksikkötasolle. Kyselyn avulla pyritään kehittämään omaa toimintaa. Yksikkökohtaiset tiedot:

Asiakkaan oikeusturva
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Anne Väänänen, anne.vaananen@espero.fi 0504413095 <u>Yksikön päällikkö, sähköposti ja puhelin:</u></p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sosiaaliamieheen voit olla yhteydessä, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaali – ja terveydenhuollossa. Tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali – ja terveydenhuollossa. Sosiaaliamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.</p> <p>Sijaintikunnan sosiaaliamiehen tiedot: Helsingin kaupungin sosiaaliamiehet: Anneli Ahola, Sari Herlevi ja Anne Kuvaja. sosiaali.potiasiamies@hel.fi, Neuvonta puh 09 31043355 ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30. Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sijaintikunnan kuluttajaneuvojan tiedot: www.kuluttajaneuvonta.fi</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>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.</p> <p><u>Yksikkökohtaiset tiedot: Yksikössä toimitaan edellä kuvatulla tavalla. Yksikön päällikkö laatii tarvittaessa yhdessä esimiehen kanssa vastineen esim. reklamaatiotilanteissa.</u></p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista.</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Esperin hoivakodeissa toteutetaan kuntouttavaa työtä. Tämä edistää asukkaan liikumis- 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.</p> <p><u>Yksikkökohtaiset tiedot: Esperin hoivakoti Rantakartanossa vanhuslähtöinen hyvä hoito muodostuu useasta eri osa-alueesta. Kuntouttavasta työotteesta, asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta sekä asukasturvallisuudesta. Hoito on asukaslähtöistä ja eettisesti korkeatasoista. Hoito perustuu kirjalliseen hoitosuunnitelmaan sekä yhteistyöhön asukkaan, omaisten ja lähihenkilöiden kanssa. Yksikkökohtaiset tiedot:</u></p> <p><u>Kuntouttava työote tarkoittaa muistisairaana yksilöllisyyden tunnustamista ja kunnioittamista, itsenäisyyden tukemista, jäljellä olevien sekä heikentyneiden tai menetettyjen toimintakykyalueiden ja voimavarojen tunnistamista ja huomioonottamista, säilyneen toimintakyvyn ja voimavarojen tukemista ja ylläpitoa sekä hoitotyön tavoitteellisuutta, suunnitelmallisuutta ja systemaattisuutta.</u></p>

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Ei koske ikääntyneiden yksiköitä. Ei koske erityisasumispalveluiden yksiköitä.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma 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 asukkaiden hoitoon. Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiiminvetäjä opastaa tässä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan hoitoneuvotteluissa, joihin osallistuvat asukas, omainen, omahoitaja, tiiminvetäjä ja mahdollisesti kunnan edustaja. Arviointia tehdään myös omahoitajan omana työnä ja henkilökunnan kokouksissa.

Yksikkökohtaiset tiedot:

Asukkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan tavoitteet toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan ylläpitämiseksi tehtävistä toimenpiteistä. Päivittäin kirjataan huomioita asukkaan liikkumisesta, ulkoilusta sekä kuntouttavasta toimenpiteistä. Asukkaista tehdään päivittäiset kirjaukset ainakin kahdesti vuorokaudessa.

Ravitsemus

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

Esperin yksiköissä tarjoillaan Valtion ravitsemussuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Asukkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaisuhoivaa. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Kannustamme asukkaita yhteiseen ruokahetkeen ja asukashuoneissa ruokaillaan vain erityisestä syystä.

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

Yksikkökohtaiset tiedot (kuka ateriat valmistaa; ruokailuajat jne):

Hyvä ravitsemustila on edellytys vanhuksen toimintakyvyn säilymiselle. Toimintakyvyn säilyminen on yhteydessä hyvään elämän laatuun. Ruoka on maistuvaa ja sitä on saatava säännöllisesti, mutta joustavasti ikääntyneiden yksilöllisiä tottumuksia kunnioittaen. Esimerkiksi aamupalalle asukkaat voivat tulla sitä mukaa, kun heräävät. Ruokailutilanteet rauhoitetaan muulta toiminnalta ja ovat kiireettömiä. Tarvittaessa asukasta avustetaan ruokailussa ja hoitajat avustavat asukkaan riittävän ravinnon ja nesteen saannin.

Ruuassa otetaan huomioon painotavoitteet ja erityisruokavaliot. Ruuan tarjoilussa otetaan huomioon asukkaan voimavarat ruokailun toteuttamiseen. Hoitohenkilökunnalla on hygieniapassi.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaudesta ja steriilyydestä huolehtiminen sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

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

Tärkeintä hygieniakäytännöissä ovat päivittäiset hyvät hoitotyön käytännöt ja puhtaudesta huolehtiminen. Niillä pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöiden ja asukkaiden itsensä välityksellä. Tavanomaisten varotoimien lisäksi noudatetaan erityisiä varotoimia infektiota sairastavan asukkaan hoidossa sekä epidemian aikana.

Yksikkökohtaiset tiedot (mm. minkä kunnan infektio-ohjeita yksikkö noudattaa; kuka yksikössä siivoaa; missä siivoussuunnitelma on nähtävissä; miten siivoustasoa valvotaan jne):

Noudatamme Helsingin kaupungin infektio-ohjeita (HUS).

Hoivakodissa on siivoussuunnitelma ja palvelukuvaus, jotka löytyvät hoivakodista. Yleisestä siisteydestä huolehtiminen on koko henkilökunnan vastuulla niin sisätiloissa kuin piha alueillakin. Siistijä huolehtii ylläpito- ja perussiivouksesta. Vastuuhoitajan tehtävänä on huolehtia asukkaan kaapeista. Huoneet siivotaan kerran viikossa tai tarpeen mukaan. Tahrat pyyhitään heti kun ne huomataan. Siivousmenetelmä: kuiva, nihkeä, joskus kostea. Jos lattia on märkä, kuivataan nopeasti liukastumisriskin vähentämiseksi. Siivousvaunun käyttäminen helpottaa työtä. Siivoustyössä muistettava aseptinen työjärjestys sekä ergonominen työskentelytapa. Ylläpitosiivousta suorittavat kaikki tarpeen mukaan. Ylläpitosiivousta ovat mm. kaappien järjestäminen, tahrojen poisto. Ohjeet siivousvälineistä ja pesuaineista löytyvät siivoukokerosta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon 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 alkuperähdytykseen kuuluu näiden ohjeiden läpikäyminen perehdyttäjän kanssa. Perehdytyksessä käytetään apuna Esperin perehdytyskorttia. Ohjeet käydään läpi säännöllisesti myös viikkopalaverissa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja/-t ja tiiminvetäjä vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön päällikkö 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 virka-aikana omalääkäriin ja muina aikoina terveyskeskuspäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asukas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Asukkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan sairaanhoitajan lähete, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarpeelliset asukkaan esitiedot, lääkitys ja diagnoosit sekä lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Muuten hoivakodissa suoritetaan kaikki normaaliin kotisairaanhoidoon kuuluvat toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

Yksikkökohtaiset tiedot (yksikön hoitava lääkäri; mihin yksikköön otetaan yhteyttä päivystyaikana; miten hammashoito on järjestetty; kuka ottaa laboratorionäytteet ja missä ne tutkitaan jne.)

Rantakartanon lääkäripalvelut tulevat Helsingin kaupungin kautta. Lääkärinä toimii Piika&Sisar yhtiöstä Maaret Noramaa. Päivystysaikana yhteydessä ollaan Helsingin kaupungin päivystykseen. Laboratoriotutkimukset otetaan lääkärin määräyksestä, jotka käy ottamassa HUS:in kotinäytteenottaja. Näytteenottaja tilataan Helsingin kaupungin kautta.

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 vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Esperissä on käytössä yhteinen, STM: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.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Tiiminvetäjän / sairaanhoitajan nimi, sähköposti ja puhelin: Anne Väänänen, anne.vaananen@espero.fi puh 050 4413095

Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

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

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 asukkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

Yksikkökohtaiset tiedot:

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia 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.

Asukkailla on käytössä tarpeen mukaan ranneke- tai muut hälyttimet tai kutsunapit ohjaajan/hoitajan kutsumiseksi. Lisäksi asukashuoneissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut, hoitajan tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on mietitty ja järjestetty turvaliseksi.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Asukasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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 minkälaisista periaatteista 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- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Rantakartanon Henkilöstömäärä ja Rakenne: Vakituiset työntekijät: Yksikönpäällikkö/sairaanhoitaja-terveydenhoitaja amk, 1 sosionomi amk, 2 lähihoitajaa, 1 muistiasiantuntija ja 1 lähihoitaja oppisopimuksella. Vakituiset tuntityöntekijät: 4 lähihoitajaa ja 2 hoiva-avustaja.

<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisia käytetään tarvittaessa vuosilomien aikana, sekä sairauslomapuutoksissa.</p>
<p>b) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Hoivakodissa on aina ajan tasalla oleva sijaislista, jossa on tuntityöntekijöitä pyydettyväksi töihin äkillisiin ja tilapäisiin sijaisuuksiin. Vakituinen henkilökunta on motivoitunutta ja sitoutunutta ja joustaa tarvittaessa työvuoroissa.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö 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.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Uudet työpaikat laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytoinnit tapahtuvat mol.fi-, Oikotie.fi- ja Esperin omilla intra- ja ekstrasivuilla. Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme soveltuvin osin Valviran Terhikistä. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäväksi yksikön päällikölle ennen työsuhteen alkamista. Todistuksista otetaan kopiot. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia, jolla jatkuvuus ja hoivan laatu varmistetaan. Yksikössä on käytössä sijaislista, sekä sähköinen työviestipalvelu.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>ei koske erityisasumispalveluita</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>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.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Uudet työntekijät perehdytetään Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaan. Perehdytysohjelma kuvattuna Esperin Intra:ssa Essissä. Yksiköissä on käytössä myös perehdytyskortit.</p>
<p>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.</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>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 keskustelelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.</p> <p>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.</p>
<p>c) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Yksikön päällikkö tekee vuosittain yksikkönsä koulutussuunnitelman sekä Työhyvinvointisuunnitelman. Suunnitelmat laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Työntekijöillä on käytössään koulutuskortit, joihin koulutukset kirjataan. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan. Esperin järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi.</p>
<p>Toimitilat</p>

<p>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 asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Rakennuksen pinta-ala on 575 neliometriä. Asukashuoneita on 13, joista yhden hengen huoneita (12,2 m – 16,5 m) on 10 ja kahden hengen huoneita (18,9 m – 35,4 m) kolme. WC:itä talosta löytyy 9, joista yksi on inva-wc ja yksi yhden hengen huoneessa. Suihku – ja peseytymistiloja on neljä, joista yksi sijaitsee yhden hengen huoneessa. Kahden hengen huoneissa asukkaiden yksityisyyttä pyritään kunnioittamaan jakamalla tila kaapilla tai väliseinällä. Asukkailla on mahdollisuus Rantakartanoon tullessaan tuoda omia huonekalujaan tai tavaroitaan sisustamista varten. Yhteisiin tiloihin kuuluu ruokailutila, olohuone sekä käytävät.</p> <p>Ruoka valmistetaan Palvelukodin täysin varustetussa keittiössä. Keittiössä on kaksi jääkaappia, kylmiö, kuiva-ainevarasto, hella, tiskikone sekä yleisimmät ruuanvalmistuksessa tarvittavat koneet ja välineet.</p> <p>Uloskäyntejä on neljä, joista yksi on pääsisäänkäynti ja yksi keittiön sisäänkäynti. Sisäänkäynnit toimivat myös varaulosteina.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Hoivakoti Rantakartanon pyykkihuollosta vastaa henkilökunta. Siivouksesta vastaa henkilökunta.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Palvelukoti Rantakartanossa on automaattinen palohälytysjärjestelmä ja sprinklauslaitteisto. Niiden toiminnasta ja säännöllisestä testaamisesta vastaa henkilökunta ja kiinteistön omistaja. Rantakartanossa ei ole tallentavaa kameravalvontaa eikä kutsulaitteita.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Rantakartanossa ei ole turva- tai kutsulaitteita. Henkilökunta varmistaa asukkaiden voimien yöaikaa noin kahden tunnin välein.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Apuvälineitä hankitaan/lainataan asukkaiden 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 apuvälineiden käyttöön muun perehdytyksen ohessa.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p>

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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 olennaisten 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 korjaamisvaimus 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 suunnitellessa 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 tietosuojaan 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. Asukkailla on myös omat paperiset asukaskansiot, joissa heidän asiakirjojaan säilytetään. Asukaskansioita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa lukollisessa kansliassa. Poistuneiden/menehtyneiden asukkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan kotikuntaan.

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

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden/harjoittelijoiden perehdytysohjelman yhteydessä perehdytyskortin mukaisesti

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

Yleisten tilojen ilmoitustaululla kussakin yksikössä

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esperi Care oy, talousjohtaja Antti Eestilä, 050-520 0431, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki. antti.eestila@esperi.fi

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.

OMA VALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINE

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Helsinki 29.3.2019

Allekirjoitus

Anne Väänänen

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten-
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

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

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/
Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee 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 ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.