

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonnaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Esperi Care Oy, Esperi koti Gröndal

Y-tunnus 2017532-6

Kunta

Kunnan nimi Espoo

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi HUS Uusimaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Esperi Koti Gröndal

Katuosoite Palstalaisentie 6

Postinumero 02920

Postitoimipaikka Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutujien tehostettu asumispalvelu 15 paikkaa, Mielenterveyskuntoutujien palveluasuminen 7 paikkaa

Esimies Linda Wasenius

Puhelin 0509309000

Sähköposti linda.wasenius@esperi.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 2.10.2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen 15 paikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 2.10.2018 Palveluasuminen, mielenterveyskuntoutajat, 7 paikkaa

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat :

Ateriapalvelut: Feelia Oy

Kiinteistöhuoltopalvelut: Lassila & Tikanoja

Siivouspalvelut: RTK-palvelu

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Esperi tekee yhteistyötä pääsääntöisesti 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.

Arjessa yksikön esimies vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on tarvittaessa yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla. Yksikön esimiehen tulee varmistaa, että laadunseurantapalaverit palveluntuottajien kanssa toteutuvat kvartaaleittain (ruokahuolto ja siivous). Tarvittaessa pyydämme alihankkijoilta tarvittavia selosteita ja toimintasuunnitelmia/-kertomuksia. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Palautetta alihankkijoiden palveluista pyydetään myös asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

Konsernin keskeisiltä palveluntuottajilta on vaadittu omavalvontasuunnitelma. Tarvittaessa palveluntuottajat rääätälöivät omavalvontasuunnitelman yhteistyössä ko. yksikön kanssa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Esperin visiona on olla alansa johtavin ja arvostetuin edelläkävijä. Esperi on viime vuosina toteuttanut tähän visioon tähtäävää henkilöstö- ja laatustrategiaa. Visiomme eli tavoitteemme vuodelle 2024 on "Suomen onnellisimmat asukkaat". Asukkaamme ovat erilaisia ja heillä on erilaisia tarpeita. "Suomen onnellisimmat asukkaat" on meiltä yhteinen sitoumus toteuttaa laadukkaita asumispalveluita.

Tässä linkki Esperin strategiasivulle: <https://portal.esperi.fi/yrityksemme/strategia>

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Esperi Koti Gröndal tarjoaa tehostettua asumispalvelua mielenterveyskuntoutujille (15 paikkaa) ja palveluasumista (7 paikkaa) Espoon Perusmäessä. Henkilökunta avustaa tarpeenmukaisesti asukkaita päivittäisissä toiminnoissa kokonaisvaltaista hyvinvointia, toimintakykyä ja kuntoutumista tukevalla ammatillisella työotteella. Palvelufilosofiassamme korostuu arvostava kohtaaminen, asukkaan omien toiveiden huomiointi sekä asukkaan turvallinen ja mielekäs elämä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Esperillä on aloitettu uusien, vuonna 2021 päivitettyjen arvojen jalkauttaminen arjen työhön. Päivitetyt arvot ovat:

On ilo kohdata sinut.

Vuorovaikutus ja välittäminen ovat työmme perusta. Toisen ihmisen kohtaaminen on meille ilon hetki. Annamme kohtamiselle aikaa ja olemme aidosti läsnä. Meillä jokainen on arvokas omana itsenään.

Rehtiys on vahvuutemme.

Teemme mitä lupaamme. Tuntemme oman alamme ja tiedämme, mihin pystymme. Tekemisemme on läpinäkyvää sekä avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla. Olemme toisiamme varten ja teemme työtä tiiviisti yhdessä.

Meissä on rohkeus uudistaa.

Johdamme tavoitteellisesti ja katsomme rohkeasti eteenpäin. Säännöllinen mittaaminen ohjaa kehittymistämme. Keräämämme osaaminen on voimavaramme, josta olemme ylpeitä. Olemme jokainen erilaisia ja opimme jatkuvasti toisiltamme. Kokeilemme uteliaina uutta ja löydämme yhdessä parhaat tavat toimia.

Yksikön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka sisältyvät arvoihimme ja löytyvät Läheisen- oppaasta.

https://portal.esperi.fi/tyon-tueksi/markkinointi/Markkinoinnin%20tukimateriaalit/Esperi_L%C3%A4heisen_opas_2021.pdf#search=!%C3%A4heisen%20opas

Läheisen oppaassa kuvataan käytännönläheisesti, miten Esperin arvomaailma ja yrityskulttuuri voivat parhaimmillaan näkyä jokapäiväisessä työssä eettisesti ja arvokkaasti.

Lisäksi Esperin arvot näkyvät työssämme seuraavasti:

Lämminhenkisyys

- kohtaamme asukkaan arvostavasti

Luotettavuus

- teemme työmme huolellisesti

Avoimuus

- mietimme yhdessä ratkaisuja

Asiakaskeskeisyys

- kuuntelemme asukkaan toiveita
- olemme aidosti kiinnostuneita asukkaiden hyvinvoinnista

Tuloksellisuus

- etsimme uusia tapoja lisätä asukkaan hyvinvointia

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**RISKIENHALLINTA****Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä.

Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa usaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet ja toimintamallit, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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.

Kodin esimiehellä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsitteilylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan 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 henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Lääkehoitosuunnitelma

Henkilöstösuunnitelma, koulutussuunnitelma

Toimintaympäristön riskikartoitus, Työn riskien arvioiti, Ohje yksityöskentelyyn

Pelastussuunnitelma. Poistumisturvallisuusselvitys, Safetum

Keittiön omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on yksi kotimme riskienhallinnan suunnitelmista.

Esperissä on yhdessä sovittu, miten asioita tehdään ja nämä toimintatavat on kuvattu Essin toimintaohjeisiin ja niihin viitataan tässä suunnitelmassa. Nämä ohjeet ovat vähimmäisvaatimus toiminnan sisällölle ja laadulle sekä osa riskienhallintaa. Mikäli yksikössä halutaan toimia jostakin erityisestä syystä (sopimus velvoite) toisella tavalla, kuin mitä toimintaohjeissa on kuvattu, on tämä hyväksyttävä Esperin Laaturyhmässä.

Toiminnan laatu varmistetaan ja kehitetään päivittäisen esimiestoiminnan lisäksi sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Auditoinneissa kartoitetaan yksikön vahvuuksia, kehitysalueita ja poikkeuksia erityisesti suhteessa siihen mitä toimintaohjeissa on määritelty. Auditoinneissa tarkastellaan myös sertifikaatin kriteerien toteutumista ja eri toimintaa ohjaavien lakien noudattamista yksikön toiminnassa.

Esperi Koti Gröndalissa on tehty ulkoinen auditointi 22.8.2019.

Riskien tunnistaminen

Prosessien ja toimintaympäristön riskikartoitus tehdään kodissamme vuosittain esimiehen vuosikellon mukaan. Se auttaa yksikköä hahmottamaan sitä toimintaympäristöä ja sen haasteita, missä yksikkö toimii ja mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Riskikartoituksessa arvioidaan, mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle.

Riskikartoitus tehdään yhdessä henkilöstön kanssa lokakuussa ja siihen kirjattujen, ennaltaehkäisevien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan seuraavan vuoden toukokuussa.

Ajantasainen riskienkartoituslomake löytyy: <https://portal.esperi.fi/teams/esperi-hoitokoti-grondal/SitePages/Kotisivu.aspx>

Kodissamme tehdään vuosittain myös STM Työn vaarojen ja riskien arviointi yhteistyössä esimiehen ja henkilöstön kanssa. Työn vaarojen ja riskien arviointi tallennetaan Laatuporttiin.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

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.

Yhtiön intrassa (myöh. Essi) löytyy tarkemmat ohjeet havaitun epäkohdan ilmoittamiseen sekä lomake ilmoituksen tekemiseen.

Ilmoitus epäkohdasta tehdään erillisellä lomakkeella (Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta). Ilmoituksen tekijä täyttää lomakkeelle tilanteen kuvauksen, ilmoituksen päivämäärän ja varmistaa ilmoituksen omalla allekirjoituksellaan. Asiakastietoja ei kirjata ilmoituslomakkeelle. Täytetty lomake toimitetaan viipymättä yksikön esimiehelle. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta Laatuporttiin. Essin ohjeeseen ja lomakkeeseen pääset tästä => <https://portal.esperi.fi/tyon-tueksi/Hoito-kuntoutus-ja-laaututy%C3%B6/Sivut/Ep%C3%A4kohdista-ilmoittaminen.aspx>

Yksikön esimies kirjaa lomakkeen vastaanotetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi (sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 49 §) sekä keskustelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa. Yksikön esimies vastaa toimenpiteiden toteutumisesta ja kirjaa tehdyt toimenpiteet lomakkeelle. Toimenpiteissä voi tarvittaessa konsultoida aluepäällikön lisäksi kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä.

Yksikön esimies toimittaa omalta osaltaan täytetyn lomakkeen viipymättä kunnan sosiaalihuollon vastaavalle virkamiehelle tai valvonnan vastuuhenkilölle.

Yksikön esimies varmistaa, että epäkohdasta tai sen uhasta on kirjattu poikkeama Laatuporttiin. Poikkeama käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki havaitut poikkeamat kirjataan toimintajärjestelmä Essiin. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Essin Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Ilmoitus tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Kotimme jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että kirjaa havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Poikkeamat käsitellään esimiehen johdolla viikkopalaverissa. Palaverissa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (juurisyyanalyysi). Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Esimies kirjaa poikkeamakäsittelyn Laatuporttiin ja ohjeistaa henkilökuntaa toimintatavan muutoksesta, jotta poikkeamaa ei enää syntyisi. Korjaavien toimenpiteiden vaikutuksia seuraa esihenkilö, joka tuo viikkopalaveriin seurannan tulokset.

Puolivuosittain käsitellään kooste koko Esperin yleisimmistä poikkeamista, jotta osaamme tunnistaa myös ne riskit, joita emme ole kohdanneet tai ajatelleet.

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

Kaikki tapahtumat käsitellään poikkeamana ja dokumentoidaan Laatuporttiin. Poikkeaman käsittely kirjataan myös viikkopalaverimuistioon.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä voivat olla esim. muutokset lääkkeiden antoprosessissa tai työvuorokuvauksissa. Asiakasturvallisuutta korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvontaan päivitysten yhteydessä.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet kirjataan sekä viikkopalaverimuistioon että Laatuporttiin. Esimies seuraa korjaavien toimenpiteiden vaikutusta. Korjaavien toimenpiteiden onnistumista tai lisätoimenpiteitä arvioidaan yhdessä henkilökunnan kanssa viikkopalavereissa.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Viikkopalavereissa suullisesti ja muistion muodossa. DomaCaren keskusteluosiossa.

Tarvittaessa yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonnan suunnitelma on tärkeä kotimme toimintaa ohjaava toimintalupaus; "näin meillä tehdään". Omaavonnan suunnitelmaa pidämme yllä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään kerran vuodessa, jos toimintakauden aikana ei esim. vastuisiin tai turvallisuuteen liittyen ole tapahtunut muutoksia. Tarkistuksen yhteydessä omaavonnan suunnitelma päivätään, allekirjoitetaan sekä tulostetaan ja tallennetaan uutena versiona.

Ketkä yksikössä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Yksikön koko henkilökunta

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Linda Wasenius, linda.wasenius@esperi.fi, 0503909000

Omaavonnan suunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omaavonnan suunnitelman ajantasaisuus?

Omaavonnan suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia

Omaavonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?

Päivitetty omaavonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä Esperin ulkoisilla, kodin omilla nettisivuilla sekä yksikön ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Pääosa asiakkaista ohjautuu kotiimme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä tilaajan kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin yhdessä asukkaankin kanssa. Asumisen toteuttamissuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 kk:n sisällä ja päivitetään tarvittaessa mutta vähintään puolen vuoden välein.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ja mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Yksikössä käytetään TUVA- mittaria mielenterveysasiakkaille. Omaohjaajat vastaavat asumisen toteuttamissuunnitelman, Hoito-, palvelu-, ja kuntoutussuunnitelman, laatimisesta ja päivityksestä. Suunnitelmaa päivitetään puolivuositain tai tarvittaessa.

Mittareiden käytöstä informoidaan asiakasta asiakkaaksi tulon yhteydessä.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Tulotilanteessa asiakas ja hänen omaisensa tulevat yleensä jo etukäteen tutustumiskäynnille. Asiakkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, omainen, omaohjaaja/ohjaaja, tiiminvetäjä ja/tai yksikönpäällikkö ja tarvittaessa kunnan edustaja.

Kunnalla on tulotilanteessa ohjausvastuu asiakasmaksujen suhteen. Omaisten ja asiakkaan otettua yhteyden yksikköön on ohjausvastuu myös kodin yksikönpäälliköllä. Asiakkaalle tehdään vuokrasopimus (kaikki asiakkaat) ja itse maksaville myös hoito- ja palvelusuunnitelma.

Asumisen toteuttamissuunnitelma

Asukkaidemme yksilöllisiä suunnitelmia ylläpidetään ja arkistoidaan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Suunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Suunnitelman päivittäminen on omaohitajan/-ohjaajan tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa.

Suunnitelma on osa asiakkaan laadukasta palvelua:

Toimintakykyarvio TUVA:n perusteella asiakkaalle laaditaan suunnitelma, missä suunnitellaan/sovitaan, miten hänen elämänlaatuaan, yksilöllisyyttään ja osallisuuttaan edistetään.

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja tilaajan kanssa. Asiakas voi itse määrittää, ketä hän haluaa mukaan suunnitelman laatimiseen. Suunnitelmaa tehtäessä varmistamme, että asiakas ymmärtää, mitä ollaan tekemässä ja että hänellä on mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä asioista.

Ensimmäinen suunnitelma laaditaan asiakassuhteen alussa, noin kuukauden kuluessa muutosta kotiimme.

Suunnitelma päivitetään sopimuksessa määrätyn väliajoin tai tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Asumisen toteuttamissuunnitelma sisältää:

- Asiakkaan oman arvion tuen ja avun tarpeesta sekä siitä, miten hän toivoo itseään ja asioitaan hoidettavan
- Asukkaan itsearviointin omasta toimintakyvystä (TUVA)
- Ammatillisen arvion tuen tarpeesta (TUVA)
- Tavoitteet, joihin palvelulla pyritään
- Keinot, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan
- Keinojen toteutukseen osallistuvat henkilöt ja sidosryhmät sekä näiden vastuujako
- Arviot tavoitteiden toteutumisesta

Asumisen toteuttamissuunnitelma tehdään asiakkaamme elämänlaadun parantamiseksi ja varmistamiseksi: asiakas määrittelee itse, mistä hänen hyvinvointinsa ja mielekäs elämänsä koostuu: lähtökohtana ovat asiakkaan omat päätökset ja valinnat = Asiakkaan näköinen elämä

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

Asiakkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, mahdollisesti omainen, omaohjaaja ja/tai yksikönpäällikkö ja tarvittaessa kunnan edustaja. Omaohitaja tekee asumisen toteuttamissuunnitelman sähköiseen asiakastietojärjestelmään Domacareen.

Asumisen toteuttamissuunnitelma sisältää seuraavat otsikkotason tiedot: Perustiedot, Muu terveydentila, Sosiaaliset etuudet ja Terveystiedot. Varsinainen hoitosuunnitelma sisältää seuraavat osiot:

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

käyttäminen, Raha-asiat, Omatoimisuus, avun ja tuen tarve.

4. Työ- / päivä- / viriketoiminta ja ulkoilu.

Asumisen toteuttamissuunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, hoito- ja hoivatyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin.

Asumisen toteuttamissuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Päivityksiä valvotaan erillisellä valvontalistalla.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuuluksi?

Asumisen toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa, päivityksen yhteydessä ja kuukausittaisissa omahoitajakeskusteluissa kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista. Asiakkaan toiveet kartoitetaan ja ne kirjataan suunnitelmaan.

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

Yksikönpäällikkö, sairaanhoitaja tai omaohjaaja perehdyttää ohjaajat asiakkaiden hoitoon. Omaohjaaja osallistuu hoito/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu asumisen toteuttamissuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa

yksikönpäällikkö opastaa tässä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea asukkaan koko suunnitelma aina päivityksen jälkeen. Päivitetty asumisen toteuttamissuunnitelma nousee päivittäiskirjaukseen.

Raportoitaessa keskustellaan hoidon ja kuntoutuksen tavoitteista ja suunnitelmista tavoitteen toteutumiseksi.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kotimme asiakkailta on mahdollisuus elää oman näköistä elämää keskustan läheisyydessä sijaitsevassa esteettömässä kodissa. Asiakkaiden tahdon ja mielipiteen huomioon ottamisella ja itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan sitä, että asiakkailtamme on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, yksityisyyteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

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

Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja kunnioittaminen ovat Kodissamme toiminnan keskiössä. Me olemme asiakkaita varten ja kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ottaen huomioon sen, että tehtävämme on turvata asiakkaiden hoito ja huolenpito sekä edistää asiakkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta. Autamme ja ohjaamme asiakkaita heidän arjessaan

ja valitsemisissaan ratkaisuissaan siten, että asiakkaat eivät vahingoita itseään tai toisia.

Asiakkailta on oma tahto ja mielipide sekä omat mielitykset ja tavat, jotka huomioimme osana asumista ja arkea.

Hoito- ja ohjaustyössä tunnistamme asiakkaiden yksilöllisen vuorokausirytmän ja toiveet arki- ja juhlapäivän kulkuun. Asiakkaat

osallistuvat aktiivisena jäsenenä joko yksin tai yhdessä edustajansa kanssa asumisensa ja asumiseen liittyvien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaiden yksilöllisten suunnitelmien lähtökohtana on se, että huomioimme

asiakkaiden omat tavoitteet ja toiveet ja tuemme asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Yksityisyyden huomioiminen tulee esille siten, että asiakkailta on oma koti, jonka ovien lukitsemisesta tai auki pitämisestä asiakas päättää itse.

Asiakkaiden omatoimisen elämän tukeminen on sitä, että me Esperi Koti Gröndalin henkilöstö havainnoimme asiakkaiden

valmiudet, kyvyt, lahjakkuudet ja kiinnostuksen kohteet sekä luomme asukkaille mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen.

Me autamme asiakkaitamme rakentamaan yhteyksiä eri ihmisten ja toimijoiden välille, jolloin asiakas pääsee

osaksi sitä yhteisöä, jossa elää. Kannustamme asiakkaita itsenäiseen suoriutumiseen samalla varmistaen heidän ja ympärillä

olevien muiden turvallisuutta. Asiakkaat tulevat kohdatuksi ja kuulluksi ja saavat tunteen olla päättämässä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Kodissamme keskustelemme tiimipalaverissa yksikönpäällikön johdolla asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta ja rajoittamistoimenpiteiden vaikutuksista tavanomaisena työhön liittyvinä asioina. Tiimipalaverissa sovimme yhteisistä hoito-

ja ohjaustyön käytännöistä. Lisäksi pidämme tarvittaessa asiakas-/hoitopalavereita, joissa käymme yhdessä läpi asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaa ja pyrimme yhdessä löytämään uusia, asiakaslähtöisiä hoito- ja ohjaustyön keinoja. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Nostona keskusteluissa on aina, onko erilaisten vaihtoehtoisten työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsenäistä suoriutumista ja mitkä ovat keinot, joilla päätettyjä rajoitustoimenpiteitä voidaan vähentää. Keinoja voi olla oman toimintamme kehittäminen, asiakkaiden toiminnallisuuden, aktiviteettien ja päiväohjelman muuttaminen, asiakkaiden lääkityksen ja lääkehoidon tarkistaminen.

Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

Asiakkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmiin, jotka tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään 6 kk välein, kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Seuraavat itsemääräämisoikeuteen liittyvät seikat kirjataan asukkaiden asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelmiin:

- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi
- asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden turvaaminen
- asiakkaan käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät ja hänen kykynsä ilmaista itseään ja toiveitaan
- millä keinoin asiakkaan asuminen toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- mitä rajoitustoimia arvioidaan jouduttavan käyttämään

Ohjaustyössä suoritamme kaikki hoitotoimenpiteet ammatillisesti ja kaikkien asiakkaidemme kanssa yhteistyössä. Kodin henkilöstöllä on kokemusta, vahvaa osaamista haastavasti käyttäytyvän ihmisen kohtaamiseen ja hoitotyöhön. Haastavasti käyttäytyvää asiakasta hoidetaan ja ohjataan aina ensisijaisesti lääkkeettömin hoitokeinoin.

Kodissamme ei ole erikseen määriteltyjä vierailuajoja. Läheiset ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan Kodissa. Vierailuidensuhteen kuuntelemme asukkaan mielipidettä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Esperi Koti Gröndalissa ei käytetä rajoittavia välineitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Teemme työtä ja olemme Kodissa asiakkaitamme varten. Työskentelemme asiakaslähtöisesti ja toimimme suhteessa asiakkaisiin luottamuksellisesti ja asiakkaan omaa elämää kunnioittaen. Asiakkailta on oikeus hyvään palveluun ja hyvään kohteluun.

Kodillamme on opetusvelvollisuus ja opetusoikeus. Toimimme esimerkkinä alan opiskelijoille. Meillä on vastuu ja ilo ohjata opiskelijoita ammatilliseen, asiakasta kunnioittavaan hoito- ja ohjaustyöhön.

Omavalvontasuunnitelmaamme on kirjattu, miten varmistamme asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menettelemme, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Viikkopalavereissa keskustelemme, miten työssämme näkyy asiakkaiden hyvä kohtelu ja jaamme kokemustietoa toisillemme. Tuemme toisiamme työkäytännöissä.

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

Kotimme asiakkailta on oikeus tehdä muistutus yksikön esimiehelle tai viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asiakkaiden tyytymättömyys voi olla epäasialliseen kohteluun liittyvää tai kokemus, että häntä ohjaavan työntekijän kanssa on hankaluutta. Mikäli asiakas itse ei kykene tekemään muistutusta, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa tai muu läheisensä.

Kodin esimies tai viranhaltija kirjaa muistutuksen ja käsittelee sen asianmukaisesti. Asiakas saa kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltu.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Korostamme ryhmävastuuta. Olemme kaikki vastuussa siitä, että hoidamme työtehtävämme ammatillisesti ja asiakasystävällisesti. Kukin työntekijä voi tehdä kirjallisen poikkeamailmoituksen, mikäli toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikön esimiehen käsittelyyn. Kotimme tukena toimii aluepäällikkö ja laatupäällikkö.

Esimies yhdessä koko henkilökunnan kanssa puuttuu asiakkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun kodissamme, mikäli sellaista ilmenee. Esimies ottaa työntekijän kanssa asian puheeksi ja ohjaa työnteossa. Mikäli ohjaus ei ole riittävää ja työntekijä toistamiseen laiminlyö velvollisuutensa toimia ammattinsa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla, esimiehellä on mahdollisuus antaa kirjallinen varoitus työntekijälle. Vakavissa häiritsevissä tapauksissa esimies on yhteydessä asiakkaan läheisiin ja hänen edustajiin sekä asiakkaan omatyöntekijään, viranhaltijaan sekä sosiaalipalveluiden valvonnasta vastaavaan kunnan työntekijään.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautelomakkeet ovat sisääntuloaulassa omaisten ja asiakkaiden saatavilla. Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan aktiivisesti antamaan palautetta ja toiveita yksikön toimintaan liittyvissä asioissa. Palautetta voi antaa myös www.esperi.fi -sivujen kautta.

Kaikki palautteet, myös suullisesti tulleet, kirjataan toimintajärjestelmä Essiin, jonka kautta ne ovat nähtävissä koko organisaatiossa.

Palautteet käsitellään säännöllisesti yksikkökokouksessa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

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

Esperi Koti Gröndalissa pidetään sunnuntaisin asukaskokous, johon asukkaat osallistuvat. Asukaskokouksessa asukkaat voivat antaa palautetta kodin toiminnasta. Asukkaat saavat myös ilmaista toiveitaan ruokapiirissä, joka järjestetään lähes viikottain. Mielipiteitä ja tuntemuksia käydään läpi osallistujien kesken myös aamuisin yhteisöllisessä tapaamisessa.

Miten saatua palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä?

Saadun palautteen perusteella pystytään muuttamaan toimintaa asiakkaille mielekkääseen suuntaan.

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.

Muistutuksen vastaanottaja [Linda Wasenius, linda.wasenius@esperi.fi](mailto:linda.wasenius@esperi.fi), p. 0503909000

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies neuvoo sinua tai läheisiäsi sosiaalihuoltolain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista

sekä toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiamies opastaa sinua tarvittaessa muistutuksen ja/tai oikaisuvaatimuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana,

vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löytyvät yksiköstä ja ne ovat kuntakohtaisia.

Espoossa sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimii Eva Peltola, 09 816 51032 sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi Postiosoite PL 205 02070 Espoo

Helsinki Sosiaali- ja potilasasiamiehet Anneli Ahola, Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska. Neuvonta puh. 09 3104 3355 ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30, Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille [linkin](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi) kautta osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies@hel.fi. Postiosoite PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Päijät-Häme Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen p. 0447297989, Päivystysaika keskiviikkoisin Siirin tiloissa 9-11 (Vapaudenkatu 23 B, Lahti)

Lieto Sosiaaliasiamiehenä toimii Kati Lammi, OTM, yhteydenotot vain puhelimitse 0505590765, puhelinaika ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11. Postiosoite on Oy Vasso Ab, sosiaali- ja potilasasiamies, Läntinen Pitkätie 21-23 E, 20100 Turku.

Vantaa Sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, p. 0983922537, Asematie 10 A 2 krs. 01300 Vantaa.

Ylöjärvi Sosiaali- ja potilasasiamies Olavi Pilvinen p.0504371232 Puhelinaika ma-pe klo 11-11.30 olavi.pilvinen@ylojarvi.fi. Postiosoite on Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15 p. 029 505 3050

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

Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään 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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

Tarkemmat ohjeet löytyvät sisäisestä intrasta, Essistä

<https://portal.esperi.fi/tyon-tueksi/Hoito-kuntoutus-ja-laaturyhm%C3%B6/Sivut/Palaute.aspx>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät hyvään arkeen, päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asumisen suunnitelman laatimisen ja päivittämisen yhteydessä käydään säännöllisesti läpi asukkaan tuen tarpeet. Päivittäiset arjen askareet, Päivän puuha, ohjattu ulkoilu, virikeryhmät ja kuntouttavat ryhmät muodostavat arjen perusrungon.

Omahoitaja järjestää asiakkaalle säännöllisesti omahoitajakeskustelun tai omahoitajatuokion (esim. ostosreissu) vähintään kerran kuukaudessa.

Asiakkaat saavat keskusteluapua heti kun tarvetta ilmenee ja tätä palvelua asiakkaat käyttävät aktiivisesti.

Asiakkaiden yhteydenpitoa läheisiin tuetaan aktiivisesti esim. puhelimen käyttöä avustamalla ja kirjeiden ja korttien postilaatikkoon viemisellä.

Kuntouttava työote kodissamme tarkoittaa kaikkia niitä asioita, joiden avulla asiakkaan omatoimisuusaste säilyy samana tai nousee. Pyrimme kuntouttavalla työotteella tukemaan omatoimisuuden ylläpitämistä ohjauksen keinoin. Alamme myös 2022 kehittämään aktiivisesti toipumisorientaatioajattelua arjessamme. Toipumisorientaation ydinajatus on, että asukkaalla on oikeus vaikuttaa omaan elämäänsä niin paljon kuin mahdollista. Toipumisorientaation mukaisesti asukas

määrittelee yhdessä häntä tukevan henkilöstön kanssa, mitä hyvä elämä, onnellisuus ja kuntoutuminen hänelle tarkoittaa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta avustetaan ja ohjataan mielekkään harrastuksen löytymisessä ja tuetaan sen toteutumista. Pidämme aktiivisesti erilaisia tuokioita, musiikin, keskustelun ja ajankohtaisten asioiden parissa asiakkaiden toiveiden ja mieltymysten mukaisesti.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmässä osana päivittäisiä kirjauksia.

Tavoitteiden saavuttamisesta keskustellaan asiakkaan kanssa säännöllisesti omahoitajakeskusteluissa ja kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Viikkopalaverissa keskustellaan asiakkaiden tavoitteiden toteutumisesta.

Ravitsemus

Kodissamme tarjoillaan Valtion ravitsemussuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaisuhoivaa. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen mutta halutessaan asiakkaalla on mahdollisuus ruokailla omassa huoneessaan.

<https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/ikaantyneet/>

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

Kotiimme on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ateriat toimittaa Feelia Oy. Muut ruokatarvikkeet toimittaa Prisma. Feelian ateriat toimitetaan esivalmistettuina vakuumpakkauksissa. Gröndalin hygieniakoulutuksen omaava henkilökunta kuumentaa ja viimeistelee ateriat tarjolle.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erytisruokavaliot otetaan ruuan suunnitteluvaiheessa jo huomioon ja ruokavaliolla oleville tarjotaan soveltuvaa ruokaa.

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

Ruokailua valvotaan ja siinä avustetaan tarvittaessa, täten varmistaen, että kaikki asiakkaat saavat tarpeeksi nesteitä. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa ja lasketaan BMI, näiden ollessa liian alhaisia päivitetään MNA ja varataan asiakkaalle aika lääkäriin ravitsemuskatsausta varten. Tarvittaessa annetaan lisäravinteita lääkärin ohjeiden mukaan.

Hygieniakäytännöt

Esperissä on tehty konsernitason varautumissuunnitelma epidemia- ja pandemiatilanteisiin. Suunnitelma on työntekijöidemme luettavissa sisäisestä intrasta, Essistä.

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

Seuraamme asiakkaidemme yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Henkilökunnan on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen puukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Essissä on kattava valikoima erilaisia hygieniaohteita eri tilanteisiin, epidemioihin ja tauteihin.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaiset varotoimet ovat toimintatapoja, joiden tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Varotoimet estävät mikrobeja siirtymästä asiakkaasta työntekijään ja työntekijästä asiakkaaseen. Ne estävät tartunnat myös hoito- ja tutkimusvälineistä ja ympäristöstä. Tavanomaisia varotoimia on suositeltavaa noudattaa aina kaikkien asiakkaiden hoidossa, ja ne ovat perustana muiden varotoimiluokkien lisätoimille. Tavanomaiset varotoimet ovat perushygieniaa.

Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu:

- käsihygienia
- oikea suojainten käyttö
- verivarotoimet
- hoitoympäristö
- eritetahradesinfektio

Tartuntojen ehkäisy epidemiatilanteessa:

- hyvä käsihygienia, koskee sekä henkilökuntaa sekä asukkaita
- käsihuuhdetta, saippuaa ja käsipyyheparia aina saatavilla
- henkilökunnan asianmukainen suojautuminen
- suojaimia käytetään oikein, katso erillinen ohje ja video suojaimien pukemisesta ja riisumisesta
- tarkka seuranta asukkaiden oireista
- työntekijä ei tule koskaan sairaana töihin
- rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, osastointi
- tarvittaessa otetaan käyttöön kosketus- ja pisaravarotoimet.

Yksikön omat toimintatavat infektioiden ehkäisyssä, esim. sairaanhoitajan toteuttamat infot tarttuvien tautien ja infektioiden leviämisen estämiseksi?

Poikkeusaikana uusista käytännöistä käydään aktiivista keskustelua, tavallisessa tilanteessa yksikön vastuusairaanhoitaja informoi henkilökuntaa tarpeellisista keinoista.

Jokainen henkilökunnan jäsen on osaltaan vastuussa hygieniosaamisestaan ja siihen annetaan tarvittaessa tukea ja ohjeistusta.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yleisten tilojen ylläpitösiivous: RTK-palvelu kerran viikossa.
Asukkaat siivoavat itse oman huoneensa hoitajan avustamana/ ohjaamana.
Asukkaat pesevät itse omat pyykkinsä hoitajan ohjaamana ja avustamana.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Perehdytyksessä käydään läpi yksikön siivoussuunnitelmat ja niihin palataan tarvittaessa.

Terveysten- ja sairaanhoito

Yksikön ohjeet asukkaan suun hoidon järjestämiseksi?

Asukkaat käyttävät julkisia Espoon suun terveydenhoidon palveluita.
Asukkaita ohjataan hampaiden pesuun aamuin illoin, tarvittaessa ohjataan ja avustetaan. Hammasproteesien puhdistus on kerran päivässä ja Corega- puhdistus kerran viikossa. Asukkaan suun terveydestä keskustellaan säännöllisesti kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä 6 kk välein ja tarkistetaan, milloin asukas on käynyt hammaslääkärissä/ suuhygienistillä sekä tilataan uusi aika jos tarpeen.
Akuuteissa tilanteissa (särky, hampaan lohkeama) tilataan akuuttiaika hammaslääkäriin.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaille annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Heidän terveydentilaansa seurataan päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Päivittäin joka työvuorossa kirjataan kaikista asiakkaista huomioita sähköiseen asiakastietojärjestelmään Domacareen.

Fysiologisia mittauksia ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Terveydentilasta kirjataan huomiot asiakkaan kertomukseen sekä raportoidaan havainnoista hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa omalääkäri tekee asukkaille vuosikontrollin, jossa mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotulokset ja tarkistetaan asiakkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin. Kroonisten sairauksien seuranta tarvittavine kokeineen tapahtuu terveysasemalla tai erikoissairaanhoidossa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikönpäällikkö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta.

Asukkaat käyttävät julkisen terveydenhuollon palveluita; perusterveydenhoito ja erikoissairaanhoido.

Akuuteissa tilanteissa tilataan sairaankuljetus. tulostetaan mukaan sairaanhoitajan lähete, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarpeelliset asiakkaan esitiedot, lääkitys ja diagnoosit sekä lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Omaiselle ilmoitetaan tilanteesta.

Muissa terveyongelmissa varataan lääkäriaika terveysasemalta. Hoitaja lähtee tarvittaessa lääkärikäynnille mukaan. Lääkärin antamat ohjeet kirjataan asukkaan raporttiin DomaCareen.

Esperi Koti Gröndalin asukkaiden terveydenhoito järjestetään Kalajärven terveysasemalla.

Asukkaat käyttävät HUSLABin toimipisteitä laboratoriotutkimuksiin. Yksikössä käy myös HUSLABin liikkuva lähipalvelu.

Asukkailla on hoitokontakti psykiatrian poliklinikkaan sekä tarvittaessa erikoissairaanhoidon eri toimipisteisiin. Myös nämä käynnit saatuine ohjeineen kirjataan asukkaan raporttiin.

Esperi Koti Gröndalissa suoritetaan normaalit toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset ja haavahoidot.

Yksikön ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalta?

Äkillisen kuolemantapauksen varalta on olemassa yksiköllemme laaditut kirjalliset ohjeet, jotka löytyvät täältä =><https://portal.esperi.fi/teams/esperi-hoitokoti-grondal/SitePages/Kotisivu.aspx>

Lääkehoito

Yksikössä on käytössä Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Yksikön esimies ja sairaanhoitajat vastaavat lääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai lääkehuollon muuttuessa.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Sairaanhoitaja Jaana Kujala

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yksikön sidosryhmiä ovat mm.

- perusterveydenhuolto, laboratorio
- psykiatrian poliklinikat
- erikoissairaanhoido
- asukkaan sosiaalityöntekijä
- asukkaan edunvalvoja

Esperi Koti Gröndalin hoitaja on mukana asukkaan lääkäri- ja laboratoriokäynneillä hoidon jatkuvuuden ja oikean informaation turvaamiseksi.

Asukkaiden omaisten kanssa tehdään yhteistyötä, mikäli asukas antaa siihen luvan ja samalla sovitaan minkälaista yhteistyötä ja kuinka usein yhteistyötä toteutetaan.

Sijoittajakuntien kanssa tehdään yhteistyötä: verkostotapaamiset ovat Esperi Koti Gröndalissa tai etäyhteydellä. Asukkaan tilanteen muuttuessa ollaan yhteydessä asukkaan lähettäneeseen tahoon ja suunnitellaan palvelutarpeessa esiin tulleiden muutosten edellyttämät toimenpiteet.

Asukkaan edunvalvojen kanssa tehdään yhteistyötä yhdessä asukkaan kanssa sovitulla tavalla.

Tiedonkulku järjestyy pääasiassa asukkaan lääkärikäynneillä, jolla hoitaja on mukana, puhelinkeskusteluihin sekä hoitoneuvotteluiden muodossa.

Asukkaan kotikunnan sosiaalityöntekijä käy tapaamassa Esperi Koti Gröndalissa asuvia asiakkaitaan kerran vuodessa. Mahdollisista muutoksista asukkaan asioissa ollaan viipymättä yhteydessä sosiaalityöntekijään.

Tarvittaessa järjestetään verkostopalavereita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Yksikkö on valmistunut v. 2018, joten esteettömyys ja turvallinen ympäristö on huomioitu jo rakennusvaiheessa.

Kiinteistöhuolto Lassila & Tikanoja tekee viikoittain tarkastuskierroksen kiinteistön ulkoalueilla ja huolehtii esim. liikkaiden torjunnasta ja valaistuksen toiminnasta.

Yksikön yleisten tilojen siivouksesta vastaa RTK-palvelu, joka siivoaa yleiset tilat kerran viikossa.

Sisätiloissa ei ole kynnyksiä tai mattoja kaatumisvaaran minimoimiseksi. Yksikössä on 4 kpl ilmalämpöpumppuja, joiden avulla lämpötilan voi säätää sopivaksi myös kesähelteillä.

Päärakennuksen asukkailla on käytössä hoitajakutsu. Rivitalon asukkailla on käytössä turvapuhelin. Yksintyöskentelevällä hoitajalla on Securitaksen turvakutsulaite. Kaikkien toiminta testataan kerran kuukaudessa.

Henkilöstön turvallisuuskävely tehdään 6 kk välein. Turvallisuuskävely kuuluu myös uuden työntekijän perehdytykseen.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty:

20.5.2021

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Esperi Koti Gröndalissa on 15-paikkainen tehostetun asumispalvelun yksikkö, jossa henkilöstömitoitus on 0,5 sekä 7 palveluasumisen paikkaa, jonka henkilöstömitoitus on 0,3. Kokonaisuudessaan henkilöstömitoitus on 0,433.

Henkilöstö:

- yksikön päällikkö (sosionomi, lähihoitaja)

- tiiminvetäjä (sairaanhoitaja)
-11 koko- tai osa-aikaista lähihoitajaa
Aamuvuorossa on tyypillisesti 3-4 hoitajaa, iltavuorossa 2 hoitajaa ja yövuorossa 1 hoitaja.
Viikonloppuisin aamuvuorossa on 2-3 hoitajaa, iltavuorossa 2 hoitajaa ja yövuorossa 1 hoitaja.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Työtä tarjotaan ensin yksikön omille osa-aikaisille työntekijöille, yksikössä vakituisesti työskenteleville lääkeluvallisille keikkalaisille ja vasta tarvittaessa sijaisjärjestelmän kautta.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Esperissä on otettu käyttöön sijaiset.fi-palvelu, jonka kautta yksikkö saa sijaisia, jos tulee äkillinen tarve. Työvoiman vuokraus on mahdollista.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Esimiehen vuosikellolla, jonka mukaan esimies suunnittelee oman työvuorolistansa siten, että eri toiminnoille on varattu oma aikansa.
Aluepäällikkö seuraa esimiehen suoriutumista työtehtävistään. Esimies raportoi tehtävistään aluepäällikölle säännöllisesti yhteisillä työtunneilla.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Tuki- ja avustavissa tehtävissä työskentelevät henkilöt suunnitellaan työvuorolistalle.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uusia työpaikkoja tarjotaan ensisijaisesti yksikön omille, osa-aikaisille tai määräaikaisille työntekijöille. Jos tehtävään ei löydy työntekijää yksikön sisältä, tehtävä laitetaan harkinnan mukaan joko Esperin sisäiseen tai julkiseen hakuun.

Valittujen työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan Terhikki-järjestelmästä ja työntekijän rekisteröintinumero kirjataan hänen tietoihinsa HR-järjestelmään (mepco). Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja lopulta haastattelussa. Työntekijä toimittaa alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset nähtäväksi esimiehelle haastattelussa tai viimeistään ennen työsuhteesta sopimista. Esimies skannaa todistukset Mepco järjestelmään työntekijän tietoihin. Työntekijältä varmistetaan tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja.

Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia ja näin varmistaa jatkuvuus ja hoidon laatu. Yksikössä on käytössä sijaislista, sekä sähköinen Sijaiset.fi-palvelu.

Asiakkaidemme tarpeet, yksikön toimilupa ja sopimukset määrittelevät kotimme rekrytoinnin edellytykset. Esimies tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään yksi yli yhden -periaatteella. HR-tiimi julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovitussa kanavissa.

Äkillisessä tai ennalta arvaamattomassa tilanteessa tarjoamme lisätyötä ensi sijassa osa-aikaisille työntekijöillemme joilla on halukkuutta tehdä lisätyötä. Kodillamme on käytössään sijaisia, joille tarvittaessa tarjoamme avoinna olevia työvuoroja.

Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan hyvää työnantajatapaa, tietosuojaa sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Uusia työntekijöitä rekrytoidessamme huomioimme toimialan yleiset osaamisvaateet sekä lainsäädännön ammattihenkilön pätevyyden kriteereistä.

Hakuilmoitusta tehdessä olemme arvioineet sen, millaista osaamista ja työkokemusta uudelta työntekijältä odotamme. Kotimme asiakkaiden tarpeet määrittävät, millaista lisäosaamista uusi työntekijämme tarvitsee. Hakijoista valitsemme henkilön, joka parhaiten vastaa osaamiseltaan, kokemukseltaan ja soveltuvuudeltaan kotimme tarvetta.

Esperi Koti Gröndalissa on käytössä 6 kk koeaika uusissa työsuhteissa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytys on yksi tärkeimmistä vaiheista työsuhteessa. Hyvällä perehdytyksellä varmistamme sen, että jokainen uusi Esperiläinen saa riittävät tiedot ja mahdollisuuden omassa työssä onnistumiseen sekä pääsee osaksi työyhteisöä. Perehdytyksen päävastuu on uuden työntekijän esimiehellä, mutta koko työyhteisöllä on rooli uuden työntekijän perehdyttämisessä ja mukaan ottamisessa.

Uusi työntekijä perehdytetään Esperin perehdytysmallin mukaisesti. Vastuu perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta on esimiehellä.

Yksikön esimies perehdyttää uudet työntekijät käyttäen Esperin perehdytyslomaketta. Esimies ja työntekijä vahvistavat allekirjoituksellaan perehdytysosiot. Yksikön muut työntekijät osallistuvat perehdytykseen.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Yksikön esimies omavalvontasuunnitelmaan liitteeksi henkilöstön koulutussuunnitelman, jonka osana kirjataan osaamiseen liittyvät tavoitteet.

Suunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen, asiakkaiden tarpeiden ja yksikön toiminnan pohjalta.

Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperi järjestää myös omia koulutuksia. Esperillä on yhteistyökumppaneita, joiden avulla huolehdimme lakisääteisistä koulutuksista sekä kehitämme tarpeitamme vastaavia koulutuskokonaisuuksia.

Kannustamme työntekijöitämme myös vapaa-ajalla tapahtuvaan, omatoimiseen opiskeluun oman ammattitaidon ylläpitämiseksi.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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?

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.

Ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tarkemmin Essissä.

Tässä linkki Essin sivulle "Epäkohdista ilmoittaminen", josta löytyy myös lomake "ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohdelusta

tai sen uhasta" <https://portal.esperi.fi/tyon-tueksi/Hoito-kuntoutus-ja-laaturyhma/Sivut/Ep%C3%A4kohdistailmoittaminen.aspx>.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Päärakennuksessa on 15 asukashuonetta, kooltaan 20 m². Jokaisessa huoneessa on wc- ja suihkutila.

Rivitalon palveluasunnot 7 kpl, ovat kooltaan 40 m2. Asunnoissa on parveke ja lämmin ulkovarasto. Ulkoalueisiin kuuluu aidattu oleskelualue takapihalla sekä kaksi terassia. Rivitaloasuntojen edessä on vihervalue ja istumapenkkejä. Yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden käytössä, myös palveluasuntojen asiakkaiden. Asukkaiden käytössä on kaksi olohuonetta, ruokailutila, vaatehuoltoon tarkoitettut tilat sekä saunaosasto. Asukas voi ostaa omaan huoneeseensa omia huonekaluja/sisustustavaroita halutessaan. Asukkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa. Asukkaan omainen voi vierailla asukkaan luona halutessaan koronaohjeistus huomioiden. Koronaepidemian aikana yöpymiset eivät ole sallittuja.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Tehostetun asumispalvelun asukkailla on hoitajakutsu. Palveluasumisen asukkailla on turvapuhelin.

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

Molemmista tulee hälytys yksikön puhelimeen. Hoitajakutsujärjestelmän ja turvapuhelinten koesoitot tehdään kerran kuukaudessa. Koesoitto kirjataan Domacareen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Linda Wasenius p. 0509309000, linda.wasenius@esperi.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Apuvälineitä hankitaan asukkaan tarpeen mukaan. Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnasta vastaa yksikön esimies.

Apuvälineitä ja terveydenhuollon laitteita hankitaan joko Esperi-konsernin sopimuskuppaneilta tai apuvälinelainaaamosta.

Sopimuskuppanien toimittamat terveydenhuollon laitteet, esim. sähkösängyt ja suihkutuolit tarkastetaan ja huolletaan vuosittain. Tarkastuksista ja huolloista toimitetaan yksikköön tarkastusraportti, jonka yksikön esimies tallentaa Essiin yksikön työtilaan seurantaan varten. Myös laitteiden käytön koulutus tulee laitteen toimittajalta.

Apuvälinelainaaamosta hankittujen apuvälineiden käyttökoulutuksen antaa apuvälinelainaaamo. Apuvälinelainaaamossa huolletaan asukkaan apuväline. Huollon tilaamisesta vastaa yksikön esimies.

Laitteiden ja apuvälineiden käyttökoulutuksen saaneet työntekijät dokumentoivat Mepco-järjestelmään.

Terveydenhuollon laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista ja läheltä piti-tilanteista tehdään poikkeamailmoitus, joka käsitellään yksikköpalaverissa. Lisäksi tehdään ilmoitus Fimeaan.

Oheisesta linkistä pääsee suoraan Fimean sivulle =>

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Yksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Linda Wasenius, linda.wasenius@esperi.fi p. 0509309000

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollon asiakastiedot ja potilastiedot ovat erittäin sensitiivisiä henkilötietoja, joilla on korostunut yksityisyyden suoja. Näin ollen työtehtävissä tietoon tuleva asiakastieto on ehdottoman salassa pidettävää tietoa, joka tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Salassapitovelvoite on huomioitu myös henkilöstön työsuhteissa. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan

sivulliset. Verkkoasemien ja järjestelmien käytöstä on laadittu yhtiön toimesta myös oma tietoturvaohjeistus, jota tulee noudattaa.

Työntekijöiden käytössä oleva ohjeistus yhtiön tietosuojakäytänteistä, on löydettävissä yhtiön intrasta, Essistä.

Hoito- tai asiakastyössä työskentelevän henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutuksen työsuhteen perehdytysvaiheessa. Esimies merkitsee koulutuksen suoritetuksi työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään.

Esperi Koti Gröndalissa asiakastietoja kirjataan DomaCareen.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Kirjaamisen tehtävänä on vahvistaa ohjauksen ja hoidon/hoivan suunnittelua, toteutusta ja seurantaa. Kirjaamisella pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä asiakkaan tilasta, hänen saamistaan palveluista ja hoidosta/hoivasta.

Kirjaaminen lisää asiakasturvallisuutta. Ajantasainen, huolella ja selkeästi kirjatut tiedot vahvistavat niin asiakkaan kuin henkilökunnankin oikeusturvaa.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat saaneet opintojensa aikana perusosaamisen asiakastyön hyvään kirjaamiseen. Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmän käyttö ovat osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Tarvittaessa yksikön työntekijöille järjestetään sisäinen koulutus kirjaamisesta.

Asiakkaan tietoja ylläpidetään ja säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä. Työntekijämme, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon ja hoivaan ovat velvollisia kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämiseen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjaukset perustuvat näyttöön ja jos kyseessä on ammattihenkilön tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikössä kirjataan Esperin ohjeistuksen mukaisesti jokaisessa vuorossa eli aamu-, ilta-, ja yövuorossa

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Hoitotyössä työskentelevä henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutuksen työsuhteen perehdytysvaiheessa. Esimies merkitsee koulutuksen suoritetuksi työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään.

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

Esperin intrassa Essissä on kattava ohjeistus tietosuojasta. Uusi työntekijä tai opiskelija varmistaa allekirjoituksellaan perehdytyslomakkeelle, että hän on käynyt läpi ohjeistuksen. Perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Viikkopalaverissa käydään Tietosuojakäytäntö läpi yksikön kesäkuussa ja joulukuussa. Tämä on ohjelmoitu Doma-kalenteriin. Tässä ohje Essin tietosuojaohjeistukseen: <https://portal.esperi.fi/tyon-tueksi/tietosuoja>

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esperi Care oy, Mikko Oikarinen, 0400-946329, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki.
Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- perehdytyksen tehostaminen
- omahoitajien työnkuvan täsmentäminen ja vastuun lisääminen oma-asiakkaista.
-

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Espoo 3.1.2022

Allekirjoitus



Linda Wasenius