

HOIVAKOTI VIVIANIN SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Esperi Care Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2017532-6		<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi:	
		<input type="checkbox"/> Kuntayhtymä Kuntayhtymän nimi:	
		<input type="checkbox"/> Yhteistoiminta tai sote-alue Alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Hoivakoti Vivian			
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Harjutie 6, 33430 Vuorentausta			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen; ikääntyneet henkilöt; asiakaspaikkoja 32			
Toimintayksikön katuosoite Harjutie 6			
Postinumero 33430		Postitoimipaikka Vuorentausta	
Toimintayksikön vastaava esimies Leena Trabelssi		Puhelin 050-3474 680	
Sähköposti leena.trabelssi@esperi.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 14.10.2016			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 14.10.2016	

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Fysioterapiapalvelu	5 tuntia / viikko
Kiinteistöhuollon palvelut	ISS
Ruokahuollon palvelut	Feelia, Kesko, SOL-palvelut
Siivoushuollon palvelut	SOL-palvelut

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Esperi Hoivakoti Vivianissa tuotetaan yksilöllistä tehostetun palveluasumisen vaatimukset täyttävää hoitoa ympärivuorokautista hoitoa tarvitseville ikäihmisille.

Hoivakoti Viviannassa toiminta perustuu Esperin arvojen mukaiseen toimintaan. Kaikissa olosuhteissa toiminnassa pyrimme sekä mahdollisimman laadukkaaseen toimintaan että asukkaan parhaan mahdollisen elämänlaadun ja toimintakyvyn tukemiseen.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakskeskeisyys

Kunnioitamme asiakkaittemme yksilöllisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kokonaisvaltaisesti. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet ovat kaiken toimintamme lähtökohtana sekä toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa että toiminnan toteutumisen seurannassa ja arvioinnissa.

Asiakkaan elämää, johon kuuluvat myös omaiset ja läheiset, kunnioitetaan kokonaisvaltaisesti omana ainutlaatuisena kokonaisuutenaan. Pyrimme ylläpitämään ja - jos mahdollista- myös parantamaan asiakkaan omaa toimintakykyä toimimalla asiakaslähtöisesti kuntouttavilla työtavoilla.

Lämminhenkisyys

Lämminhenkisyys on työasenteemme, jonka pitää heijastua suhtautumisena asiakkaisiin ja työvereihin. Se tarkoittaa paitsi inhimillistä ihmisen kohtaamista myös aidosti toisesta ihmisestä välittämistä ja hänen arvostustaan.

Luotettavuus

Luotettavuus ja laatu on toimintamme perusta. Henkilökunta on palvelutyöhön motivoitunutta, luotettavaa ja kokenutta Valviran rekisteröimiä hoitoalan ammattilaisia. Työntekijöillämme on ehdoton vaitiolovelvollisuus kaikesta asiakkaisiin liittyvistä asioista.

Haluamme olla luotettava kumppani myös kunta-asiakkaillemme ja tehdä avointa yhteistyötä kunnan viranomaisten kanssa.

Avoimuus

Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti kaikkiin ihmisiin taustasta riippumatta. Arvostamme erilaisuuden mukanaan tuomaa rikkautta ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja kanssakäymiseen.

Ongelmiin suhtaudumme ratkaisukeskeisesti. Tämä pitää paikkaansa kaikessa yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja henkilökunnan kesken.

Tuloksellisuus

Seuraamme ja arvioimme omaa toimintamme monen eri mittarin kautta. Haluamme olla yrityksenä ja hoitoyksikkönä laadukasta ja kustannustehokasta hoitoa tuottava yhteistyökumppani kuntien asukkaiden parhaaksi.

3. TOIMINNAN RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskien ja poikkeamien hallinta

Riskienhallinnan tavoitteena on kartoittaa toiminnassa olemassa olevat riskit, arvioida niiden merkityksellisyys ja mahdollisuuksien mukaan estää riskien osoittamien uhkien toteutuminen.

Tätä työtä tekee koko henkilökunta koko ajan. Toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi koko henkilökunnan yhteistyönä tehdään toiminnan riskianalyysi ja toiminnassa esiin tulleita poikkeamia seurataan.

Tietoa riskienhallinnasta ja poikkeamien esiintyvyydestä ja laadusta seurataan ja analysoidaan myös yrityksenlaajuisesti.

Riskien tunnistaminen

Toiminnassa ja toimintaympäristössä mahdollisesti esiintyvien riskien ja poikkeamien tunnistamista ja niiden merkittävyyden kartoitusta tehdään jatkuvasti.

Riskianalyysi tehdään koko henkilökunnan kanssa ja sen tuottaman tiedon pohjalta tehdään toimintasuunnitelma riskitapahtumien hallitsemiseksi mahdollisimman hyvin..

Toiminnassa mahdollisesti tapahtuvia poikkeamia seurataan jatkuvasti. Poikkeamista tieto tulee poikkeamien käsittelystä vastaavalle yksikön päällikölle sähköisen järjestelmän kautta. Koko henkilökuntaa kannustetaan tehdä poikkeamasta ilmoitus; ilmoituksen tekeminen ei ole syytös, se on mahdollisuus oppia ja parantaa toimintaa.

Riskien käsitteleminen

Riskianalyysin perusteella tehdään konkreettinen toimintasuunnitelma oleellisten riskien toteutumisen uhan hallitsemiseksi.

Kaikki Esperin laatujärjestelmän kautta tulevat poikkeamailmoitukset tulevat yksikön päällikölle käsiteltäviksi sähköisen toimintajärjestelmän kautta . Kaikki ilmoitukset yksikön päällikkö käsittelee ja luokittelee sekä tapahtuman luonteen että sen mahdollisen toteutumisen seurauksen vakavuuden mukaan. Näistä yksikön päällikkö tekee koosteen tiimipalaveriin käsiteltäväksi.

Korjaavat toimenpiteet

Riskitilanteet pyritään ennakoimaan ja eliminoimaan ne mahdollisimman hyvin.

Kaikki poikkeamatilanteet käsitellään henkilökunnan viikoittaisissa tiimipalaverissa, joista tehdään pöytäkirja kaikkien nähtäväksi yhteisesti sovittuun sähköiseen tiedostoon. Uusin palaverimuistio on myös toimiston ilmoitustaululla.

Tiimipalaverissa päätetään toimintaa koskevista mahdollisista toimistoa muuttavista käytännöistä ja ne kirjataan muistioon, johon tutustuminen on kaikkien työntekijöiden velvollisuus ja vastuulla.

Muutoksista tiedottaminen

Tiimipalaverissa päätetään toimintaa koskevista mahdollisista toimistoa muuttavista käytännöistä ja ne kirjataan muistioon, johon tutustuminen on kaikkien työntekijöiden vastuulla . Kaikki viikoittaiset tiimipalaverien muistiot tallennetaan yhteisesti sovittuun sähköiseen tiedostoon. Muutoksen vaikuttavuutta seurataan.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuvat

Esperin laaturyhmä
Yksikön päällikkö
Yksikön henkilökunta

<p>Yksikö omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Yksikön päällikkö Leena Trabelssi, leena.trabelssi@esperi.fi , 050 3474 680</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p><i>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</i></p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy aina yksikön Essi-sivulta sekä yksikön ilmoitustaululta.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p><i>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</i></p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Yksikön ilmoitustaululla</p>

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoivakoti Vivianiin pääsee asiakkaaksi joko kunnan asiakasohjaajan ohjaamana tai itsemaksavana asiakkaana.</p> <p>Pääosa asukkaista ohjautuu yksikköön kunnan asiakasohjaajan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä asiakkaan palvelutarpeen ja sijoituksen suhteen. Kunnan asiakasohjaaja ohjaa tilaajana asiakkaan tai hänen omaisensa tutustumaan etukäteen tulevaan palveluun ennen asiakkaan siirtymistä palvelukotiin. Kunnalla on tulotilanteessa ohjausvastuu asiakasmaksujen suhteen. Omaisten ja asiakkaan otettua yhteyden hoivakotiin on ohjausvastuu myös hoivakodin yksikön päälliköllä.</p> <p>Ennen hoivakotiin tuloa asukas ja/tai hänen omaisensa tulevat yleensä tutustumiskäynnille. Tässä yhteydessä kerrotaan asukkaalle/omaiselle niistä kustannuksista, jotka tulevat asukkaan itse maksettaviksi. Tässä yhteydessä tehdään huoneen vuokrasopimus (2 kpl). Sen allekirjoittaa joko asukas tai hänen omaisensa. Vuokrasopimuksen teosta on vastuussa yksikön päällikkö. Asukkaan saapumisesta kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asukas, omainen, omahoitaja, tiiminvetäjänä toimiva sairaanhoitaja/ sairaanhoitaja ja tarvittaessa kunnan edustaja ja/tai lääkäri.</p> <p>Asiakas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa niin pitkälle, kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista.</p> <p>Itsemaksavien asukkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin itse. Itsemaksavien asukkaiden palvelutarpeen arvio tehdään jo paikkakyselyn yhteydessä ja sitä tarkastetaan asukkaan tullessa hoitokotiin. Asiakas saa osallistua päätöksen tekoon itseään koskevissa asioissa niin paljon kuin se on hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden mahdollista.</p>
--

<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus. Se muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohdainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.</p> <p>Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se on mahdollista hänen sairautensa huomioiden. Pyrimme hoivatyössä huomioimaan asiakkaan yksilöllisen päivärytmin ja asiakkaan toiveet .</p> <p>Epäasiallinen tai loukkaava käytös asiakasta kohtaan ei ole sallittua. Mikäli asiakas tai hänen omaisensa kokevat, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai vuorovaikutustilanne henkilöstön kanssa on epäonnistunut, on asiakkaalla / omaisella oikeus antaa siitä palaute. Palaute tulee yksikön päällikölle käsiteltäväksi. Yksikön päällikkö on velvollinen tekemään tarvittavat toimenpiteet ja antamaan vastineen palautteen tekijälle.</p>

Asukkaalla / omaisella on oikeus tehdä muistutus myös seutukunnan sosiaaliamiehelle tai ostosopimustoiminnan järjestämisvastuulla olevalle viranomaiselle.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat 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.

Rajoittamistoimenpiteitä ja / tai pakotteita käytetään vain hoitavan lääkärin ja asukkaan / omaisten yhteisellä sopimuksella ja vain, jos siihen on pakottava tarve. Asiakkaan koskemattomuutta tai vapaata liikkumista rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisenä keinona lääkäriltä siihen pyydettyä erillisellä, määräaikaisella luvalla. On mahdollista että väliaikaisesti asukkaan liikkumista joudutaan rajoittamaan. Jos asiakas haluaa, hänen ovensa voidaan lukita oven niin, ettei muilla asukkailla ole sinne pääsyä. Näissä tilanteissa on aina varmistauduttava siitä, että tarvittaessa asiakas osaa avata oven ja myös omaiset ovat tietoisia tästä.

Ammattitaitoinen henkilökunta pystyy omalla toiminnallaan estämään suurimman osan rajoittamista mahdollisesti vaativista uhkaavista tilanteista. Omaisten kanssa keskustellaan aina tilanteesta. Mikäli hoitotyön keinot eivät ole riittäviä ja asukas on vaaraksi muille asukkaille harkitaan yhdessä lääkärin kanssa lääkinnällistä rajoittamista. Omaisten kanssa keskustellaan aina tilanteesta.

Lupa rajoittaviin toimenpiteisiin kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tätä lupaohjeistusta hoitohenkilökunnan on noudatettava.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaita ja omaisia kehoitetaan aktiivisesti antamaan palautetta ja toiveita yksikön toimintaan liittyvissä asioissa.

Palautetta toiminnasta voi antaa koko henkilökunnalle suullisesti tai kirjallisesti lomakkeella. Suulliset palautteet henkilökunnan on velvollisuus kirjata laatuporttiin. Palautteiden käsittely on yksikön päällikön vastuulla. Kirjalliset palautteet voi antaa hoivakodin ilmoitustaululla olevilla lomakkeilla tai osoitteessa www.esperi.fi. Kaikki palautteet kirjataan Laatuporttiin. Palautteet käsitellään säännöllisesti työntekijöiden viikkopalaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet ja / tai prosessimuutokset. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Kerran vuodessa ulkopuolinen tutkimusyritys Innolink Oy toteuttaa laajan asukas-, omais- ja sijoittajatytyväisyyskyselyn kaikille Esperin asukkaille, omaisille ja kuntasijoittajille.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

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

Palautteet ja poikkeamat kirjataan Esperin intranettiin toimintajärjestelmä Essissä olevaan Laatuporttiin. Palautteen/poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Kirjaamisen jälkeen asia siirtyy yksikön päällikön jatkokäsiteltäväksi.

Kaikki saatu palaute käsitellään ja ne otetaan esille yksikön tiimipalaverissa säännöllisesti. Toiminnan korjausehdotuksista keskustellaan yhdessä miettien korjausehdotus toimintatapaan / tilanteeseen. Mikäli palaute on tullut asiakkaalta tai hänen omaisiltaan, keskustellaan asiasta myös heidän kanssaan.

Palautteeseen reagoidaan aina nopeasti ja asiakkaan tai hänen omaisensa parannusehdotukset huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Ko. asian muutosta / korjaantumista seurataan, arvoidaan ja tarvittaessa toimintaa muutetaan. Tavoitteena on aina saada asiat käsiteltyä paikan päällä nopeasti ja asiakasta ja kokonaisuutta hyödyntävällä tavalla.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Yksikön päällikkö, Leena Trabelssi, leena.trabelssi@esperi.fi, p. 050-3474 680

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet Taija Mehtonen ja Laura Helovuori palvelevat Ylöjärven, Tampereen, Nokian ja Pirkkalan kuntia.

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

osoite Frenkkellinaukio 2 B, PL 478, 33101 Tampere

puh. 040 800 4186 tai 040 800 4187 , soittoaika ma-to klo 9-11

<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-ja-potilaanoikeudet/sosiaali-asiames.html>

sähköposti sosiaaliasiamies@tampere.fi

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan henkilöstön ja asiakkaan sovittelijana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo-antava – asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen/yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi myös eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan lääninhallituksen tai perusturva-/sosiaalilautakunnan tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallista palvelua. Palvelua ohjaa kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa. Lähin kuluttajaneuvonnan toimipiste sijaitsee Tampereella. Toimipisteessä asiointia varten tulee varata aika neuvontanumerosta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Maistraatti, Tampereen yksikkö

Käyntiosoite: Hatanpään valtatie 24, 33101 Tampere

Valtakunnallinen puhelinneuvonta 029 553 6901 palvelee arkisin klo 9 - 15.

Yksikön toimintatavat muistutuksien, kantelu- ja muita valvontapäätöksien käsittelyssä ja toiminnan kehittämisessä

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikkopalaverissa henkilöstön kanssa että yksikön päällikön esimiehen kanssa sekä toimialan operatiivisen johdon kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä. Myös kuntasijoittajaa informoidaan em.käsittelyistä ja päätöksistä.

Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien juurisyyt ja tehdä toiminnan parantamiseksi kehittämistoimenpiteet. Yksikön päällikkö on vastuussa toimenpiteiden jalkauttamisesta yksikön toimintatavoiksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä muistutuksen tiedoksi saannista.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Hoivakoti Vivianissa henkilökunta tekee hoivatyötään kuntouttavalla työtoteutella. Kuntouttavan työtöteen perustana ovat asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä voimavarat ja niiden hyödyntäminen. Kuntouttavalla työtöteella toimimalla sekä ylläpidetään että edistetään asukkaan liikkumis- ja toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämäntäällintää sekä parannetaan asiakkaan hyvinvointia ja luodaan mielekkään elämäntä edellytyksiä.

Hoivakoti Vivianissa asukkaiden kuntoutumisen tukena ovat hoitotyön ammattilaisten lisäksi kuntohoitaja vakinaisessa työsuhteessa ja fysioterapeutti 5 tuntia / vko.

Asiakkaiden toimintakyvyä, hyvinvointia ja kuntouttavan toimintää koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää asiakkaan lähtötilanteen kartoituksen, hoito- ja hoivatyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan tilan oleellisesti muuttuessa. Päivityksiä valvotaan kalenteroinnilla.

Tiiminvetäjänä toimiva sairaanhoitaja perehdyttää omahoitajat asukkaiden hoitoon. Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisen hoidon toteutus, seuranta ja arviointi.

Tiiminvetäjänä toimiva sairaanhoitaja vastaa siitä, että hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma ja RAI-arviot päivitetään vähintään 6 kk välein.

Ravitsemus

Asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin varmistaminen sekä ravitsemuksen tason seuraaminen

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. Mikäli asiakkaan ravitsemuksen seuranta tarvitsee tilapäistä erityistarkkailua, merkitään asiakkaan syömät ruoat ja juomat erilliseen asiakkaan nestelistään päivittäin. Tätä kautta varmistamme syödyn ravinnon ja juodun nesteen määrät.

Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajkojen välillä asukkailla on aina mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa, ja erityisesti kesä-aikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä.

Ruokahuollon järjestämisestä on tehty erillinen omavalvontasuunnitelma.

Hygieniaikäntännöt

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan päivittäin. Vähintään kerran viikossa asukkaat pääsevät suihkuun ja halutessaan myös saunaan. Asiakkaiden vaatteiden puhtaudesta huolehditaan; hoitohenkilökunta pesee asiakkaan vaatteet yksikön vaatehuoltohuoneessa.

Hoitohenkilökunnalla hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaudesta ja steriiliydestä huolehtiminen sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö.

Tärkeintä hygieniakäntännöissä ovat päivittäiset hyvät hoitotyön käntännöt 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. Mikäli tarttuvia sairauksia on liikkeellä, pyritään niiden leviämisen estämään erityisen tarkan käsihygienian noudattamisella (esim. käsidesin käytöllä asiakkaille ennen ruokailuja) ja siivoustyön keinoin (esim. ovenkahvojen tehostettu pyyhintä).

Siivouksen yksikössä hoitaa SOL- siivouspalvelu. Siivooja käy yksikössä maanantaisin, keskiviikkoisin sekä perjantaisin. Asukashuoneiden siivous suoritetaan sopimuksen mukaan kerran viikossa sekä tarvittaessa. Yleiset tilat esim. ruokasali, olotilat siivotaan kolme (3) kertaa viikossa. Myös hoitohenkilökunta osallistuu ylläpitosiivoukseen ja roskien vientiin.

SOL-siivouspalvelulla on oma kohdekansio siivouskomerossa. Siinä on palvelukuvaus sekä tiedot käytössä olevista puhdistusaineista ja niiden käyttöturvallisuustiedotteet. Yksikön päällikkö tapaa säännöllisesti kaksi (2) kertaa vuodessa SOL:in yhteishenkilön ja on tämän lisäksi tarvittaessa yhteydessä häneen.

Keittiö- ja ruokailutilojen hygieniakäytännöistä on tehty erillinen siivoussuunnitelma. Se on kirjattuna ruokahuollon omavalvontasuunnitelmam yhteyteen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden hammashoidon, kiireettömän sairaanhoidon sekä kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet

Asukkaiden päivittäisestä hammashoidosta vastaa hoitohenkilökunta. Hampaisiin liittyvät hammaslääkärin tarkastukset tehdään asiakkaan omalla hammaslääkärillä, jonne omaiset voivat tilata ajan. Ylöjärven ja Tampereen kuntien hammashoitajat tekevät oman kuntansa asukkaille hammastarkastukset hoivakodissa.

Hoivakodissa käy eri kunnista heidän nimeämänsä lääkäri säännöllisesti. Poikkeuksena on Pirkkalan kunnan asukasta hoitava Ylöjärven terveyskeskuksen lääkäri: hänen vastaanottonsa on terveyskeskuksessa, jonne asiakkaan on mentävä.

Lääkäri tarkistaa jokaisen asiakkaan kunnon vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Asiakkaan sairaanhoidon tarpeen määrittää sairaanhoitaja

Hoitajilla on mahdollisuus olla yhteydessä tai konsultoida lääkäriä myös puhelimitse ja sähköpostitse.

Kiireellisissä sairaustapauksissa lähetetään oman kuntansa päivystykseen. Mikäli asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Asukkaan mahdollisesti 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 asukkaan vointiin liittyvästä poikkeavasta tilanteesta.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan asiakkaan hoitotahtoa. Mikäli asiakkaalla on DNR-päätös, tätä kunnioitetaan. Mikäli päätöstä ei ole, aloitetaan elvytys, muut mahdolliset hoitotoimenpiteet ja tilataan ambulanssi välittömästi.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asukkaille annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen ja asiakkaiden terveyttä pyritään ylläpitämään kuntouttavan työteen mukaisella toiminnalla, hyvästä ravitsemuksesta huolehtimalla ja hyvinvointia tukemalla. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Päivittäin joka työvuorossa kirjataan kaikista asukkaista huomioita sähköiseen asukastietojärjestelmään. Tarvittaessa sairaanhoitajat ovat yhteydessä lääkäriin.

Fysiologisia mittauksia ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Kerran vuodessa omalääkäri tekee asukkaille vuosikontrollin, jossa mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotutkimukset ja tarkistetaan asukkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asukkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Sairanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä ja hoidon toteutuksesta. Jos sairaanhoitaja ei ole paikalla, akuuteissa tilanteissa lähihoitaja ottaa 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.

Hoivakodissa suoritetaan kaikki normaaliin kotisairaanhoidon kuuluvat toimenpiteet, esim. lääkkeiden tilaus ja lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

Asiakkaan omalääkäreitä hoitohenkilökunta voi konsultoida arkisin klo 8-15,30.

Päivystävät terveysasemat:

Ylöjärvi : Ylöjärven terveyskeskus ma-to klo 15.30-20, pe klo 14-20 ja la-su klo 10-18 puh. 03 565 28000

Tampere: Hatanpään sairaala ma-pe 16-20, la-su 10-16, terveystieteiden neuvonnan kautta puh. 10023

Nokia: Nokian terveyskeskus ma-pe 16-20, la-su 9-20, puh 03 5652 1140

Yöpäivystys on Acutassa: ma-pe klo 20-08 ja la-su klo 18-10 puh. 03 3116 6411

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. .

Lääkehoitosuunnitelman seurata ja päivitys

Hoivakodissa on käytössä yhteinen, STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Suunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Yksikön päällikkö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat yksikön vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta.

Tiiminvetäjänä toimiva sairaanhoitaja Marianne Laaksonen (puh 050-3477 176, marianne.laaksonen@esperi.fi) ja sairaanhoitaja Veera Lehtinen vastaavat asukkaiden lääkehoidon toteuttamisesta.

Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti . Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskustelujen ja hoitoneuvotteluiden muodossa sekä sähköpostilla. Hoitava lääkäri saa tiedot myös sähköisestä asiakastietojärjestelmästä. Sijoittajakunnan edustajat tekevät kirjauksia myös kunnan omaan järjestelmään. Joitakin asiakastietoja lähetetään kuntatilalle heidän omalla salatulla sähköpostillaan.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Esperi tekee yhteistyötä pääsääntöisesti vain yhtiötasolla sovittujen luotettavien alihankkijoiden kanssa. Sopimukset tehdään alue- tai konsernistasolla.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Hoivakodissa on tehty palotarkastus ja on voimassa oleva palo- ja pelastussuunnitelma. Hoivakodissa on automaattinen palo-hälytysjärjestelmä ja sprinklerisammutusjärjestelmä. Palohälytyksen ja palo-ovien toimivuus tarkastetaan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.

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 turvallisesti.

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

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön päällikkö	0,5 sairaanhoitaja
Tiiminvetäjänä toimiva sairaanhoitaja	1
Sairanhoitaja	1
Lähihoitaja	9
Kuntohoitaja	1
Hoiva-avustaja	1

Mitoitus 0,6

Avustava henkilökunta:

SOL-palvelut ruokahuoltoon	20 h / vko
SOL-palvelut siivoukseen	18 h / vko
Fysioterapeutti	5 h / vko
ISS kiinteistöhuolto	

Sijaisten käytön periaatteet

Vakinaisten lähihoitajien pitkäaikainen poissaolo on korvattu määräaikailla sijaisilla. Käytössämme on neljä (4) pitkään yksikössä työskennelleitä lähihoitajia jatkuvasti käytössä. Tämän lisäksi käytämme satunnaisiin tarpeisiin lyhytaikaisia sijaisia. Heitä on vakiintunut, yksikössä aikaisemminkin työskennellyt joukko.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Riittävä miehitys varmistetaan ennakoivalla työvuorosuunnittelulla ja päivittäisellä miehityksen varmistamisella. Yksikön päällikkö ottaa huomioon työvuorosuunnittelussa kunkin työntekijän yksilölliset tarpeet ja toiveet mahdollisuuksien mukaan.

Työ- ja toimintaprosessit on hiottu tarkoituksenmukaisiksi.

Samojen sijaisten käyttö jatkuvasti ja heidän hyvä perehdytyksensä mahdollistavat osaltaan laadukkaan toiminnan.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Uudet työpaikat laitetaan avoimesti julkiseen hakuun konsernin HR-ryhmän tuella.

Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme aina Valviran rekisteristä ja opintotodistuksilla ennen työsuhteen alkamista.

Jokaiselle työntekijälle tehdään kirjallinen työ sopimus ja sopimus vaihtolovelvollisuudesta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan

Uudet työntekijät perehdytetään Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaan. Perehdytysohjelma kuvattuna Esperin In-
trassa Essissä. Yksiköissä on käytössä perehdytyskortit, johon perehdytyksen toteutuminen kirjataan.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista; sen järjestäminen, käsittely sekä korjaavien toimenpiteiden toteutus yksikön omavalvonnassa.

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

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta yksikön päällikkö 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.

Keskusteltuaan oman esimiehensä kanssa yksikön päällikkö 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.

Henkilöstön täydennyskoulutus

Yksikön päällikkö tekee vuosittain yksikkönsä koulutussuunnitelman sekä työhyvinvointisuunnitelman. Suunnitelmat laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta.

Kaikki koulutukset kirjataan henkilöstietojärjestelmä Mepcoon. Esperin järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone 15 m², joissa on invamitoitettu wc/suihku 5 m² Esperin Hoivakoti Vivianissa on käytössä viihtyisäksi sisustetut yhteiset tilat, joihin kuuluvat ruokailutila ja oleskelutilat. Lisäksi Esperin Hoivakoti Vivianissa on saunan käyttömahdollisuus sekä viihtyisä, aidattu ulkoilupiha ja terassi.

Siivouksen ja pyykkihuollon on järjestäminen

Siivouksesta vastaa SOL-siivouspalvelut. Pyykkihuolto on järjestetty henkilökunnan toimesta kodin omissa pyykkituvassa.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen

Turvarannekkeet ovat käytössä ja ne testataan säännöllisesti 1 kk:n välein.

Terveystieteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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.

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen varmistaminen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Apuvälineitä lainataan asukkaiden hoidollisuuden ja toimintakyvyn tarpeiden mukaisesti kunnan apuvälinelainaamoista. Apuvälinelainaamon henkilökunta huolehtii välineen säädöistä, sen käytön opastuksesta ja välineen huolloista / korjauksista. Apuvälinelainaamossa on luetteloitu asiakkaalla käytössä olevat apuvälineet ja niiden luovutuspäivät

Jotkin apuvälineet ja hoitokalusteet ovat yksikön omia. Laitteet on kirjattu laiterokisteriin. Laiterokisteriin on kirjattu hankintapäivä ja huoltovälit. Käytön opastus henkilökunnalle tulee apuvälineiden toimittajalta.

Yksiköissä uudet työntekijät perehdytetään apuvälineiden käyttöön muun perehdytyksen ohessa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoidaja Marianne Laaksonen puh. 050-3477176

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 henkilötietoja 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 tietoturva- ja tietosuojan 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 henkilötietorekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselosteella hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön noudattamisen varmistaminen sekä asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräyksien noudattaminen

Uuden työntekijän kanssa tehdään työ sopimuksen tekovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Myös Esperin ulkopuoliset, yksikössä työskentelevät henkilöt, allekirjoittavat salassapitosopimuksen.

Yksiköissä on käytössä sähköinen Domacare- ja Pegasos potilastietojärjestelmät, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa.

Jokaisella asiakkailla on myös omat paperiset asukaskansiot, joissa heidän asiakirjojaan säilytetään. Asukaskansioita säilytetään lukollisissa arkistokaapissa lukollisissa kansliassa.

Poistuneiden/menehtyneiden asukkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan kotikuntaan.

Asiakastietoja sisältäviä papereita ei koskaan heitetä jätteisiin, vaan ne tuhotaan silppurilla.

Henkilöstön ja opiskelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden/harjoittelijoiden perehdytysohjelman yhteydessä perehdytyskortin mukaisesti.

Tietosuojaseloste

Tietosuojaseloste on julkisesti nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esperi Care oy, Kaisa Salo , kaisa.salo@esperi.fi, puh. 050 562 5753

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakas- ja työturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Asiakkailta ja omaisilta kerätään säännöllisesti palautetta toiminnasta. Yksikön ilmoitustaululla on lomakkeita palautteen antoa varten, joten palautetta voi antaa koska tahansa asiakas / omainen kokee sen tarpeelliseksi.

Riskinhallinnan prosessissa kartoitetaan eri näkökulmista mahdolliset riskit ja uhat ja arvoidaan niiden toteutumisen todennäköisyys ja vakavuusaste. Tämän perusteella tehdään ennakolta suunnitelma, miten riskien toteutuminen voitaisiin välttää. Henkilökuntaa kannustetaan tekemään kaikista poikkeamista ja myös läheltä piti -tilanteista poikkeamailmoitus Laatuporttiin. Poikkeamat käsitellään sovitusti ja pyritään löytämään tapahtumalle juurisyy poikkeavan tapahtuman eliminoimiseksi jatkossa.

Kaikesta kehittämistyöstä keskustellaan yhteisissä tiimipalavereissa ja / tai omaisten kanssa. Toiminnan kehittäminen, seuranta ja arviointi ovat jokapäiväistä toimintaa. Jos henkilöstökyselyissä tai asiakaspalautekyselyissä nousee laajoja kehittämis-kohteita, laaditaan toiminnan kehittämiselle suunnitelmallinen toteutusaikataulu ja konkreettinen suunnitelma toiminnan parantamiseksi.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Vuorentausta 26.2.2019


Leena Trabelssi

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
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.