

Esperi



Esperi Koti Palomäki Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

31.10.2023

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen.....	5
2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen	5
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.1. Strategia	6
3.2. Toiminta-ajatus	8
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
4. Johtamisjärjestelmä.....	10
4.1. Viikkoraportti	11
5. Riskien hallinta.....	11
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako.....	12
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet.....	13
5.3. Vakavat poikkeamat.....	13
5.4. Toimintaympäristön riskit.....	13
5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §)	14
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	14
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	15
5.8. Valmiussuunnitelma	15
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	16
6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	17
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi.....	17
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	17
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	19
6.4. Osallisuus	21
6.4.1. Asukaskokoukset	21
6.4.2. Läheistenillat	22
6.4.3. Laatufoorumi	22
6.5. Palautteet.....	22
6.5.1. Palautekanavamme ovat:.....	22
7. Palvelun sisällön omavalvonta	25
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	25
7.2. Terveys- ja sairaanhoito.....	25
7.3. Lääkehoito	27

7.4. Ravitseminen	27
7.5. Suun terveys	29
7.6. Saattohoito	29
7.7. Hygieniakäytännöt	30
7.8. Puhtaanapito	30
7.9. Monialainen yhteistyö	31
8. Asiakasturvallisuus	32
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	32
8.2. Turvallisuuskoulutukset	33
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	33
9. Henkilöstö	34
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	34
9.2. Sijaisten käytön periaatteet	35
9.3. Henkilöstön rekrytointi	35
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	36
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu	37
10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut	38
10.1. Toimitilat	38
10.2. Teknologiset ratkaisut	38
10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta	39
11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	39
11.1. Asiakastyön kirjaaminen	39
11.2. Asiakastietojen käsittely	40
11.3. Tietosuojaja tietoturva	41
12. Kehittämissuunnitelma	42
13. Omavalvontasuunnitelman seuranta	44

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Keski-Suomen Hoivataito Oy	Y-tunnus	2622517-9
-------------	----------------------------	----------	-----------

Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö	Esperi koti Palomäki	OID-koodi	1.2.246.10.26225179.10.2
		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	67577-1
Katuosoite	Palomäentie 6	Postinumero	Postitoimipaikka
		42100	Jämsä
Kunnan / kuntayhtymän nimi		Jämsä	
Hyvinvointialueen nimi	Keski-Suomen hyvinvointialue		
Yksikön vastuhenkilö	Minna Paronen		
Vastuuhenkilön puhelinnumero		044 737 8040	
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite		minna.paronen@esperi.fi	

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikajakohta ja luvan muutokset
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (tehostettu palveluasuminen)	Kehitysvammaiset ja vammaiset	8	1.2.2016

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Yhteisöllinen asuminen (palveluasuminen)	Kehitysvammaiset ja vammaiset	11	1.6.2016
Tukiasuminen	Kehitysvammaiset ja vammaiset	5	1.6.2016

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapito- ja siivoukset	Lassila & Tikanoja
Hoiva-, toimistotarvikkeet	Wulff
Kiinteistöhuolto	Jämsän kiinteistöhuolto
Ateriapalvelut	Feelia (jäähdytetyt ateriat), Kespro (täydentävät elintarvikkeet)
Turvallisuuspalvelut	Securitas

1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta yhteistyössä Esperin henkilöstön kanssa. Kaikki Esperin palvelu- ja tuotehankinnat tehdään määritellyiltä yhteistyökumppaneilta. Yhteistyökumppanit ja hankintakategoriat on julkaistu Esperin intranetissä Essissä.

Esperin yhteistyökumppaneiden laatua seurataan säännöllisesti laadunseurannan, asiakastytyväisyyssmittausten sekä eri yhteistyö- ja kehityspalaverien osalta. Yhteistyökumppaneiden sekä heidän toimitusketjujen arvioinneilla varmistamme kumppaneidemme taloudellisen ja muun kyvykkyyden tuottaa laadukkaita ja vastuullisia palveluita Esperin tavoitteiden sekä hankintaperiaatteiden mukaisesti. Edellytämme jokaiselta yhteistyökumppaneiltamme yrityskohtaista laadunhallintaa ja -seurantaa sekä omavalvontaa.

Käytännön tasolla yksikön vastuhenkilö vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa esihenkilö on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Yksikön vastuhenkilön tulee varmistaa, että alihankkijoiden laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Vastuhenkilö varmistaa myös, että sopimuksen mukaiset laadunseurantapalaverit toteutuvat kriittisten palveluntuottajien kanssa Esperin edellyttämän aikataulun mukaisesti (ateriapalvelut 2krt/v ja puhtauspalvelut 4krt/v). Palautetta sekä kehityskohteita alihankkijoiden tuottamasta palvelusta pyydämme säännöllisesti myös asiakkailta, omailta ja henkilöstöltä.

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

Omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä yksikön toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”.

Yksikön vastuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu yksikön vastuhenkilö ja työntekijät. Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Esperin omavalvontasuunnitelma tehdään yleiseltä osaltaan tukifunktioiden yhteistyönä. Vastuu yleisen osan teksteistä on laatufunktiolla. Esperin omavalvonnan suunnitelman laadintaan ovat osallistuneet tukifunktiot: laatutiimi, palveluasiantuntijat, HR-tiimi, työhyvinvointipäällikkö, kiinteistötiimi, hankintatiimi, viestintä- ja markkinointitiimi sekä tietosuojavastaava. Yksiköt täydentävät suunnitelmaa kuvaamalla asioita oman toimintansa näkökulmasta.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka löytyy yksikön vastuuhenkilön allekirjoittamana ja PDF-muodossa yksikön intranetin Essin omasta työtilasta, Esperin verkkosivuilta sekä yksikön ilmoitustaululta. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP- tai Palse-järjestelmään.

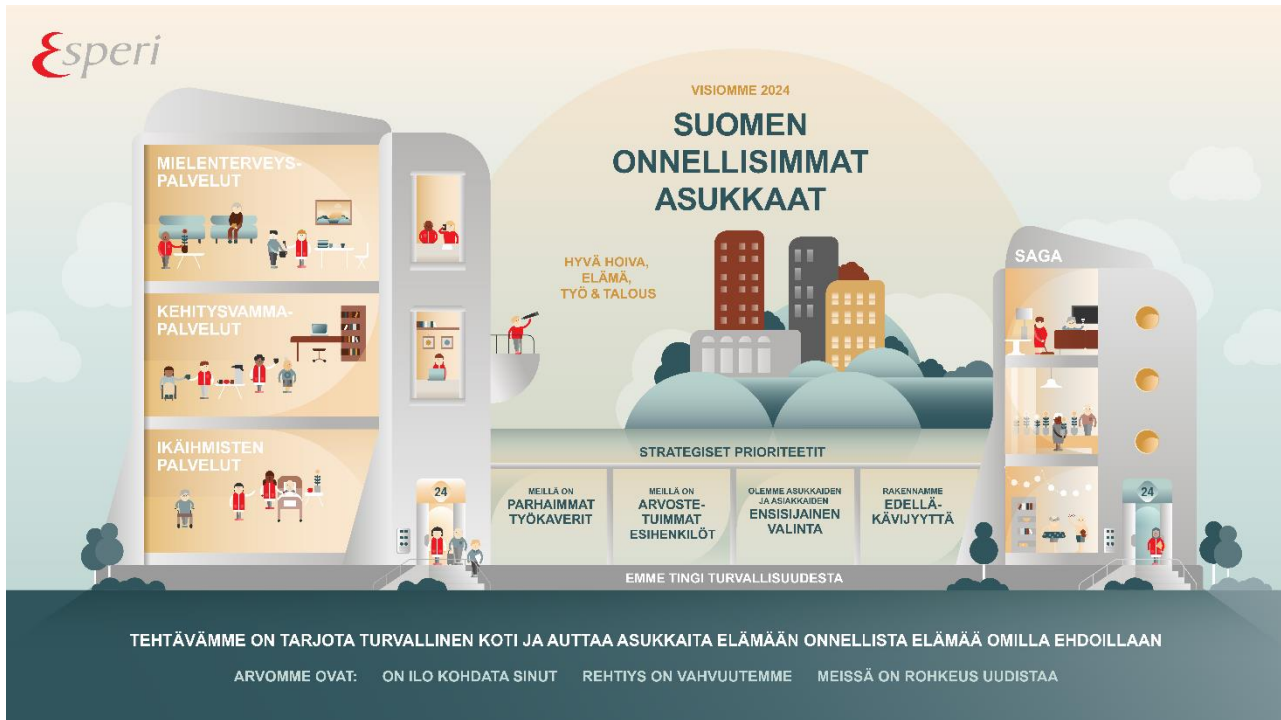
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, siivoussuunnitelma ja hygieniasuunnitelma. Näihin voidaan viitata tässä suunnitelmassa. Suunnitelmia säilytetään yksikössä.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1. Strategia

Esperillä on neljä strategista tavoitetta: **hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous**. Hyvä hoiva on perusvaatimus ja edellytys toiminnallemme. Kun siihen lisätään hyvä elämä eli miten me autamme ja tuemme asiakkaitamme elämään aktiivista elämää, teemme selkeästi juuri niitä asioita, jotka vievät meitä kohti visiotamme. Kaiken toteuttamiseksi tarvitsemme hyviä työntekijöitä, ja siksi työyhteisömme kehittäminen on yksi strategisista tavoitteistamme. Haluamme, että taloutemme on kunnossa, jotta voimme panostaa asiakastyytyväisyyteen sekä liiketoimintamme ja työyhteisömme kehittämiseen visiomme toteuttamiseksi.





Matka kohti ”Suomen onnellisempia asukkaita” vaatii paljon työtä. Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle asiakkaallemme turvallinen koti, jossa he voivat elää sitä onnellista elämää omilla ehdoillaan.

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:

”**Meillä on parhaimmat työkaverit**”. Haluamme, että työyhteisömme ovat paikkoja, joissa viihdytään. Meidän tehtävämme on yhdessä mahdollistaa se. Parhaimmat työkaverit tarkoittaa, että olemme myös itse parhaita työkavereita toisillemme. Panostamme jatkossa yhä enemmän rekrytointiin, perehdyttämiseen sekä parhaiden käytäntöjen kehittämiseen ja niiden käyttöön ottamiseen.

”**Meillä on arvostetuimmat esihenkilöt**”. Haluamme, että esihenkilötyö Esperillä on antoisaa ja että henkilöstömme kokee esihenkilötyön yhtiön vahvuutena. Yhdessä määritellyt Johtamisen punainen lanka ja Onnistujan punainen lanka määrittelevät arvopohjaisen työskentelytapamme painopisteet.

”**Olemme asukkaiden ja asiakkaiden ensisijainen valinta**”. Saavuttaaksemme tämän, meidän tulee erikoistua ja tuoda toimintaamme uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoiminta-alueellamme käyttöönotettava hoivafilosofia eli tapa elää arkea asiakkaittemme kanssa.

”**Rakennamme edelläkävijyyttä**”. Laatu säilyy toimintamme keskiössä. Laadukkaan toiminnan eteen olemme tehneet jo paljon töitä, mutta nyt tavoite on nostettu erittäin korkealle. Haluamme, että Esperi tunnetaan laadun edelläkävijänä. Edelläkävijyys tarkoittaa, että asioiden tekeminen vaatii meiltä kaikilta rohkeutta.

”Yhteisellä matkallamme emme koskaan tingi turvallisuudesta. Tällä tarkoitamme asiakas- ja työturvallisuutta sekä tietoturva.”

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

3.2. Toiminta-ajatus

Esperi tarjoaa vammaisille ja autistisille henkilöille viihtyisän kodin, jossa heidän tukena ovat kokeneet ammattilaiset. Asumispalvelut järjestetään yksilöllisesti, huomioimalla asiakkaan tarpeet, toimintakyky sekä yksilöllinen elämäntilanne. Esperin vammaispalvelujen toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja tukeminen. Vammaispalvelujen toimintafilosofiana on “Elämänmakuista elämää”, ja haluamme tarjota asiakkaillemme pitkäaikaisen kodin sekä auttaa asukkaita elämään onnellista elämää omilla ehdoillaan.

Asiakastyössä toimimme yksilökeskeisen elämänsuunnittelun periaattein ja palveluiden tavoitteena on tukea asukkaita löytämään oma tyylinsä ja tapansa elää sekä maksimoida asiakkaiden valintojen vaihtoehdot. Tuemme asiakkaiden vuorovaikutusta ja kommunikaatiota. Käytämme tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimene-telmiä, kuten viittomia, kuvia ja selkokieltä.

3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

On ilo kohdata sinut.

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

Meillä tämä tarkoittaa:

Tiedostamme vuorovaikutustaitojen merkityksen työssämme; ne ovat meidän ydinosaa, jota tarvitaan asukastyössä, tiimityössä työkavereiden kanssa ja yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa. Haluamme työntekijöinä yhdessä kehittää vuorovaikutustaitojamme, jotta pystymme paremmin tukemaan asukkaitamme ja pystymme sujuvampaan yhteistyöhön sekä työkavereiden että yhteistyötahojen kanssa. Haluamme tukea myös asukkaitamme kehittämään omia vuorovaikutustaitojaan, jolloin asukkaan on helpompi solmia ja ylläpitää ihmissuhteita ja kohtaukset muiden ihmisten kanssa sujuu paremmin. Järjestämme asukkaille yhteisöllistä toimintaa, kuten ryhmätoimintaa, asukaskokouksia, juhlia ja retkiä, joissa asukkaiden on mahdollista kohdata toisiaan ja saada tunteen yhteisöön kuulumisesta. Kannustamme ja tuemme asukkaita osallistumaan myös asumisyksikön ulkopuoliseen toimintaan. Asukkaidemme läheiset ovat tervetulleita vierailemaan ja yöpymään yksikössämme. Yksikössämme ei ole erikseen määriteltyjä vierailuaikoja, vaan asukas ja hänen läheisensä sopivat vierailusta keskenään.

Teemme työtä asukkaita varten, asukkaat ovat siis työmme keskiössä. Olemme kiinnostuneita asukkaasta ja hänen asioistaan. Kyselemme asukkaalta hänen elämästään ja ajatuksistaan ja pysähdymme asukkaan asioiden äärelle. Pyrimme siihen, ettei mahdollisen kiire näy asukkaille. Tarvittaessa järjestämme rauhallisen hetken asukkaan kohtaukseen, kuten keskusteluhetken asukkaan asunnolla tai yhteisen ulkoiluhetken. Asukkaiden kanssa voidaan myös sopia esimerkiksi päivittäisistä keskusteluhetkistä, jolloin työntekijä on varannut tähän erikseen aikaa. Vuorovaikutustilanteessa tiedostamme, että asukkailla voi olla haasteita itsensä ilmaisemisessa ja tämän huomioimme antamalla asukkaille aikaa ja käyttämällä tarvittaessa kommunikoinnin tukena kuvia. Rohkaisemme asukkaita ilmaisemaan omia ajatuksiaan ja varmistamme, että olemme ymmärtäneet asukkaan kertoman oikein ja asukas on näin tullut kuulluksi.

Työntekijöinä pyrimme tunnistamaan omia ennakkoluuloja ja asenteita, sekä ymmärtämään niiden vaikutusta toimintaamme. Tahtotilana on kohdata kaikki asukkaat tasapuolisesti ja omana itsenään. Kohtaamme asukkaat aikuisina yksilöinä ja pyrimme tunnistamaan heidän yksilölliset voimavarat, kyvyt vahvuudet, elämäntilanteen ja persoonan. Hyväksymme ja kunnioitamme asukkaan erilaista tapaa ajatella ja tehdä asioita. Annamme mahdollisuuden tehdä itse ja sen myötä saada osallisuuden ja onnistumisen kokemuksia ja kehittyä. Olemme kärsivällisiä ja annamme asukkaalle hänen tarvitsemansa ajan asioiden tekemiseen. Kunnioitamme asukkaan omaa tilaa ja omaa kotia.

Yhteistyössä työkavereiden ja eri yhteistyötahojen kanssa pyrimme siihen, ettei kukaan jää asioiden kanssa yksin, vaan etsimme ratkaisuja yhdessä. Tuemme toinen toisiamme onnistumaan. Mahdolliset haasteet ratkaisemme kehittävässä hengessä, ilman syylistämistä tai vertailua. Näemme erilaisuuden mahdollisuutena. Jokainen on tärkeä osa tiimiä omine vahvuuksineen ja kehittämiskohtineen. Täydennämme toinen toisiamme. Yhteistyön arvostaminen näkyy mm. siinä, että pidämme tiimi-/yksikkökokouksia viikottain ja vuoronvaihtoraportteja päivittäin. Olemme saaneet kiitosta hyvästä työilmapiiristä ja siitä, että otamme uudet työntekijät ja opiskelijat avoimesti vastaan. Meille on helppo tulla!

Rehtiys on vahvuutemme.

Teemme mitä lupaaamme. Tunnemme oman alamme ja tiedämme, mihin pystymme. Tekemisemme on läpinäkyvää sekä avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla. Olemme toisi-amme varten ja teemme työtä tiiviisti yhdessä.

Meillä tämä tarkoittaa:

Työtämme ohjaa lainsäädäntö, ammattieettiset ohjeet, työnantajan koko konsernia koskevat toimintaohjeet ja ohjeistukset sekä omaa yksikköä koskevat suunnitelmat ja toimintatavat. Työntekijöinä pyrimme tiedostamaan henkilökohtaiset mielipiteemme ja asenteemme, jotta nämä eivät vaikuta haitallisesti työskentelyymme. Tiedostamme työ- ja asukasturvallisuuden merkityksen ja noudatamme yhdessä sovittuja turvallisuuteen liittyviä toimintatapoja. Hoidamme eri vastuualueisiin (mm. lääkevastaava, tiimivastaava, vastaava sairaanhoitaja, omaohjaaja) liittyvät työtehtävät ja työvuorokohtaiset työtehtävät asianmukaisesti. Tunnistamme ja tunnustamme kehittämiskohdat ja tapahtuneet virheet ketään syylistämättä, jotta voisimme oppia niistä yhdessä ja ennaltaehkäistä niitä paremmin jatkossa. Havaituista läheltä piti/haittatapahtumista teemme matalalla kynnyksellä poikkeamakirjaukset, jotka käsittelemme yhdessä.

Vuorovaikutus asukkaiden, työkavereiden ja eri yhteistyötahojen kanssa on avointa ja siinä korostuu luottamus ja ratkaisukeskeisyys. Yhteistyössä eri tahojen kanssa kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta; asukas määrittelee, kenelle saamme hänen asioistaan kertoa. Kehittämiskohteista keskustelemme ja tarvittavista toimintatavoista sovimme yhdessä esimerkiksi erilaisissa kokouksissa kuten tiimi-/yksikkö/asukaskokouksissa tai asukkaan palaverissa. Varmistamme, että kaikki osapuolet ovat sovituista asioista tietoisia laadukkaiden kokousmuistioiden, asukaskirjausten ja muun tiedon kulun avulla.

Pidämme kiinni asukkaiden, läheisten ja yhteistyötahojen kanssa sovituista asioista. Mikäli sovitut toimintatavat ei toimi /ole riittäviä, niin nostamme asian yhteiseen keskusteluun ja pyrimme yhdessä löytämään parempia keinoja. Mikäli yhdessä sovittuja toimintatapoja ei noudateta, niin asia otetaan puheeksi kahden kesken kyseisen henkilön kanssa tai tarvittaessa esihenkilön kanssa. Tiedostamme, että

tiimityössä on tärkeää edistää asukkaan luottamusta koko tiimiä kohtaan pitämällä kiinni yhdessä sovituista toimintatavoista ja tukemalla toisen työntekijän tekemiä ratkaisuja.

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.

Meillä tämä tarkoittaa;

Työyhteisössämme on turvallinen ja kehittämismyönteinen ilmapiiri. Uskallamme jakaa omia kokemuksiamme; niin onnistumisia kuin epäonnistumisiakin. Uskallamme tuoda myös omat kehittämiskohtamme, tietämättömyytemme ja rajallisuutemme esiin; kysyä asioista ja pyytää apua. Uskallamme kertoa omista näkemyksistämme ja tuoda mahdolliset epäkohdat/kehittämiskohtat yhteiseen keskusteluun. Uskallamme ehdottaa uusia toimintatapoja ja olemme avoimia ja uteliaita kokeilemaan uutta. Osallistumme työnantajan tai eri yhteistyötahojen järjestämiin koulutuksiin ja kehitämme näiden pohjalta omaa ja koko yksikön työtä ja toimintaa. Arvostamme ja hyödynnämme opiskelijoiden (oppisopimusopiskelijat, työharjoittelijat) alan uusinta osaamista ja rohkaisemme heitä jakamaan tietämystään ja ideoitaan.

Tiedostamme, että kehittäminen ja kehittyminen vaatii yhteistyötä niin omassa yksikössä kuin eri yhteistyötahojen kanssa. Haluammekin panostaa yhteistyöhön mm. säännöllisillä kokouksilla ja pyrimme yhteistyössä avoimuuteen ja ratkaisukeskeisyyteen. Otamme uudet ihmiset avoimesti vastaan ja kuuntelemme herkällä korvalla heidän näkemyksiä ja ideoita. Rohkaisemme asukkaita ja yhteistyötahoja antamaan palautetta sekä arkisissa tilanteissa että tyytyväisyyskyselyjen yhteydessä, jonka pohjalta muokkaamme toimintaamme paremmin asukkaiden toiveita ja tarpeita vastaavaksi.

Tuemme asukkaita tunnistamaan heille tärkeitä asioita, joihin he toivoisivat muutosta ja jonka haluaisivat nimetä itselleen tavoitteeksi. Autamme asukkaita saavuttamaan tavoitteitaan muun muassa etsimällä toimivia keinoja ja kokoamalla asukkaan tueksi riittävän tukiverkoston tavoitteeseen pääsemiseksi. Seuraamme asukkaiden tavoitteiden saavuttamista ja tarvittaessa yritämme löytää paremmin soveltuvia keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi tai auttamaan asukasta tunnistamaan ajankohtaisempia tai realistisempia tavoitteita.

4. Johtamisjärjestelmä

Johtamisen vaikuttavuus varmistetaan johtamisjärjestelmällä, joka kattaa strategian määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toimintasuunnitelmien laatimisen sekä tulosten seurannan ja mittauksen. Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön toiminnasta yksikön tavoitteiden, toimiluvan sekä tehtäväkuvansa mukaisesti huolehtien:

- asiakkuuksista ja yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa
- asiakkaiden perus- ja palvelutarpeiden mukaisista vaatimuksista, asiakasturvallisuuden toteutumisesta, asiakkaiden tarvitsemasta terveyden- ja sairaanhoidosta sekä yhtiön laatukriteereiden mukaisesta työskentelystä

- vastuuhenkilönä ja työnantajan edustajana yksikön toiminnan organisoimisesta ja toimintaedellytysten turvaamisesta, kuten töiden sujuvuudesta riittävän, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön avulla sekä yksikön talouden reunaehtoien toteutumisesta.

Vastuuhenkilö osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskustelee yksikön toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työtuntien yhteydessä aluepäällikön kanssa. Vastuuhenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii yksikköön sovitujen seurantalaverien pitämisestä sekä niissä määriteltyjen tehtävien hoitamisesta.

Aluepäällikkö tukee vastuuhenkilöä hänen työssään linjavastuiden mukaisesti. Vastuuhenkilön työtä tukevat eri tukitoimintojen asiantuntijat kuten esimerkiksi palveluasiantuntijat, työvuorosuunnittelun asiantuntijat, HR-asiantuntijat, työsuhdelakimies, tietosuojavastaava, ICT, laatupäälliköt ja viestintäpäälliköt.

Liiketoimintajohtajat ja johtoryhmä seuraavat asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä vastaavat mahdollisista linjauksista tai lisäohjeista. Esperi on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitämiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatujärjestelmämme mahdollistaa mittareiden päivittämisen seuraamisen. Laatuindeksiä ja mittareita seurataan organisaation joka tasolla – hallituksesta yksiköiden tiimipalaveriin.

Osana johtamisjärjestelmää jokainen esperiläinen on velvollinen tekemään työnsä huolellisesti hyvää työilmapiiriä edistäen sekä työnantajan antamia ohjeita noudattaen. Tehtävänkuvien lisäksi työskentelyä määrittää yhdessä sovittu ”Onnistujan punainen lanka”.

4.1. Viikkoraportti

Yksikön toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista mitataan hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous -mittareiden avulla. Vastuuhenkilön työtä ohjaavat valitut mittarit. Seuraamme yksikön tilannetta käytössämme olevilla viikko- ja kuukausiraporteilla.

Viikkoraportilla seuraamme toimintakykyarviointien ja palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta, asukasaktiiviteettien määrää, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä asiakaspaikkamäärää. Yksikön viikkoraportit julkaistaan intranetissä Essissä viikoittain. Käsittelemme viikkoraportin tiimipalaverissa työntekijöiden kanssa.

5. Riskien hallinta

Esperin toimintaohjeet ovat vähimmäisvaatimus toiminnan sisällölle ja laadulle. Esperin ohjeet perustuvat lakeihin ja asetuksiin sekä suosituksiin ja eettisiin toimintaohjeisiin. Toimintaohjeemme ovat osa riskienhallintaa. Ohjeet löytyvät Esperin intranetistä Essistä. Toimintaamme ohjaa Esperin omavalvontaohjelma.



5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön työntekijät, Yksikön vastuuhenkilö	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Yksikön vastuuhenkilö	Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli	Toimintamallin mukaan
Toimintaympäristön riskit	Yksikön työntekijät, yksikön vastuuhenkilö		Yksikön vastuuhenkilö
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät	Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake	Yksikön vastuuhenkilö Sosiaalihuollon johtava viranhaltija
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow-tiimi, Aluepäällikkö, Työhyvinvointipäällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoinen auditoija	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö

5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet Laatuportti-järjestelmään. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen ja poikkeaman raportoi sen havainnoinut työntekijä. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojeluun, tietoturvaan ja -suojaan, palo- ja toimitila-, tai ympäristöturvallisuuteen.

Käsitlemme yksikön poikkeamat tiimi-/yksikköpalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyytä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Sovituista toimenpiteistä tiedotetaan koko työyhteisöä asiakastietojärjestelmä Domacaren keskustelu-/ viestitoiminnon välityksellä. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen yksikkö- ja konsernitason tasolla. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla.

5.3. Vakavat poikkeamat

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan laatu- ja työturvallisuuspäälliköille tai työhyvinvointipäälliköille. Selvittäminen käynnistetään tarvittaessa poikkeaman vakavuuden arvioimisen jälkeen. Esperillä on vakavien poikkeamien selvitykseen nimetty tutkijaryhmä.

Vakavat poikkeamat voivat liittyä muun muassa ihmishenkeä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin ja työperäisiin sairauksiin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakavan poikkeaman selvitys tehdään yksikössä nimettyjen tutkijoiden johdolla, poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellisen juurisyyanalyysin tunnistetulle poikkeamalle. Yhdessä yksikön vastuuhenkilön ja työntekijöiden kanssa sovimme tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ja niiden seurannan.

Vakavien poikkeamien selvitysten avulla annetaan suosituksia ja tarkennetaan Esperin toimintaohjeita. Vakavien poikkeamien selvitysten oppeja hyödynnetään Esperin tasoisesti.

Vakavien poikkeamien koonti käsitellään Esperin hallituksessa kolme kertaa vuodessa. Tästä vastaa laatujohtaja.

5.4. Toimintaympäristön riskit

Teemme vuosittain toimintaympäristön riskikartoituksen yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa. Ennakoivalla toiminnalla pyrimme ehkäisemään riskien toteutumista. Suunnittelemme toimintaympäristön tunnistetuille riskeille toimenpiteet ja seuraamme niiden toteutumista yksikön vuosikellon mukaisesti.

Toimintaympäristön riskikartoitus jaetaan neljään kategoriaan: henkilöstöön liittyvät riskit, työmenetelmiin, työtapoihin tai prosesseihin liittyvät riskit, taloudelliset riskit ja asiakkaaseen liittyvät riskit.

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 19.10.2023

Toimintaympäristö riskikartoituksesta ja sovitusta toimenpiteistä on tiedotettu koko työyhteisöä asiakastietojärjestelmä Domacaren viestitoiminnon välityksellä.

5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §)

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi veloitteen epäkohtailmoitusten teosta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, ihmisarvoa alentavaa kohtelua sekä toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on tehtävä viipymättä ilmoitus yksikön vastuuhenkilölle sekä täytettävä Esperin intranetistä Essistä löytyvä Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake. Ilmoitus havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan yksikön vastuuhenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelelee toimenpiteistä sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan kanssa.

5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)

Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvallinen työympäristö ja terveelliset työolot. Esperissä työn vaarojen ja riskien arviointia toteutetaan hyödyntäen STM:n riskiarviointilomakkeita.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty, mutta riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä. Esperin työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäälliköt ovat tarvittaessa tukena riskiarvioinnin laadinnassa. Riskiarvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä fysikaaliset, kemialliset, biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät. Lisäksi arvioimme erikseen biologisia riskejä aluehallintoviraston suositusten mukaisesti.

Riskinarviointi tallennetaan sähköiseen muotoon Laatuportti-järjestelmään, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään kerran vuodessa, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskinarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmis- tilaan sitä mukaa, kun toteutuvat.

STM:n työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 13.11.2021

Seuraavan kerran riskiarviointi tehdään 11/23, jolloin sovitaan tarvittavat toimenpiteet riskien poistamiseksi /pienentämiseksi /tiedostamiseksi. Sovituista toimenpiteistä tiedotetaan koko työyhteisöä asiakastietojärjestelmä Domacaren viestitoiminnon välityksellä.

5.7. Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)

Whistleblowing-kanava antaa henkilöstöllemme, asiakkaillemme sekä sidosryhmillemme mahdollisuuden ilmoittaa epäilemistään väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta.

Kaikki ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä täysin nimettömästi. Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme, WhistleB, Whistleblowing Centre. Järjestelmä ei ole yhteydessä Esperin IT-järjestelmiin eikä se jäljitä tunnistetietoja kuten IP-osoitteita.

5.8. Valmiussuunnitelma

Varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen häiriötilanteissa on tärkeää sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Esperissä on tehty konsernitason valmiussuunnitelma, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 3.10.2022.

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen.

Yksikön Toimintokortit on päivitetty: 6.10.2023

Esperillä on käytössä kaikkia Esperin yksiköitä koskeva Väkivalta ja yksintyöskentelyn ohje; Toimintaohje väkivaltatilanteisiin Esperillä 2019. Ohjeen tavoitteena on ennaltaehkäistä työpaikkaväkivaltaa ja lisätä työturvallisuutta. Toimintaohjeen päivityksestä vastaa työsuojelupäällikkö. Toimintaohje koskee koko Esperin henkilöstöä, eikä ohjeista saa poiketa paikallisesti. Ohje on työntekijöiden saatavilla intranetissä Essistä ja ohjaajien toimistossa Toimintaohjeet kansiossa.

Esperi koti Palomäessä työskentelee yöaikaan yksi ohjaaja. Yöohjaajan tulee pitää koko yövuoron ajan työpuhelinta ja vartija hälytyslaitetta mukana. Yövuoroon on laadittu toimintaohje ”Yötyöntekijän yksintyöskentely ja yhteistyö Jaatilanrannan yöhoitajan kanssa”. Esperi koti Jaatilanrannan yöhoitaja tekee tarkastussoiton Palomäkeen vähintään kerran yössä, tarvittaessa useammin. Mikäli Jaatilanrannan yöhoitaja ei tavoita Palomäen yöohjaajaa, niin hälyttää hän Securitaksen vartijan Palomäkeen tarkastamaan tilanteen. Mikäli tilanne on niin akuutti/vakava, ettei Palomäen yötyöntekijä pysty jatkamaan työvuoroaan loppuun, eikä vartija pysty jäämään aamuun saakka, siirtyy toinen Jaatilanrannan yöhoitajista Palomäkeen. Toimintaohje löytyy ohjaajien toimiston pöytätelineestä ja intranetintä Essistä yksikön työtilasta.

5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Esperissä asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioidaan auditoinneilla. Auditointeja tehdään sisäisinä ja ulkopuolisen toimijan toimesta. Sisäisistä auditoinneista vastaa sisäisen auditoijan koulutuksen saaneet auditoijat. Auditointikriteereinä toimii Esperin omat laatutavoitteet sekä toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Ulkoisista auditoinneista vastaa Labquality ja kriteerit tulevat ISO 9001:2015 standardista sekä toimialaa koskevasta lainsäädännöstä.

Yksikköön tehdään auditointi (joko ulkoinen tai sisäinen) kolmen vuoden välein.

Sisäinen auditointi on tehty: 3.10.2022

6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

”Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.”

6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi

Hyvinvointialueen vastuuhenkilö kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

Pääosa asiakkaista ohjautuu yksikköömme palvelun järjestäjän ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden osalta teemme palvelutarpeen arvioinnin yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan mm. toimintakykymittarin avulla ja tietoa hyödynnetään asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman teossa. Arviointi kattaa mm. fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskeva muun muassa arjen sujumista, liikuntakykyä, ymmärretyksi tulemista ja muistia.

Toimintakykyarviointi tehdään ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja yhteisöllisessä asumisessa yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan toiveesta mukaan voidaan pyytää hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Ensimmäinen toimintakykyarvio tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään joko kerran vuodessa (FIM-toimintakykymittari) tai kuuden kuukauden (RAI-arviointi) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Asiakkaalle kerrotaan arvioinnista. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa toimintakykyarvioinnin laatimisesta.

Yksikössämme on käytössä RAI ID –toimintakykymittari, jonka avulla arvioidaan ympärivuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen asukkaiden toimintakykyä vähintään 6 kk:n välein.

Hyödynnämme asiakkaan toimintakykyarvioinnista saatuja tietoja yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa.

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelman lähtökohtana on asiakkaan toiveet, tavoitteet ja tuen tarpeen toteuttaminen. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet tulevat näkyväksi. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä asiakkaan kanssa. Omaohjaaja varmistaa, että toteuttamissuunnitelma on

ajantasainen ja päivitetty vähintään 6 kk:n välein. Halutessaan asiakkaalla on mahdollisuus pyytää itselleen tärkeitä henkilöitä mukaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

Ensimmäinen palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa (tai sopimuksen mukaisesti). Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Varmistamme asiakkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman teossa käyttäen seuraavia tapoja:

Omaohjaaja mahdollistaa asukkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman tekoon huomioimalla asukkaan yksilölliset tarpeet ja tarvittaessa muokkaamalla toteuttamissuunnitelman tekemisen asukkaalle sopivaksi. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että toteuttamissuunnitelma tehdään pienissä osissa asukkaan keskittymiskyky huomioiden. Mikäli itsenäinen työskentely on asukkaan vahvuus, niin asukkaalle voidaan antaa tehtäväksi miettiä toteuttamissuunnitelman aiheita ensin itsenäisesti, ennen kuin niitä käsitellään yhdessä keskustellen omaohjaajan kanssa. Yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmien avulla tuetaan asukasta osallistumaan toteuttamissuunnitelman tekoon ja ilmaisemaan näkemyksiään.

Omaohjaaja selkiyttää toteuttamissuunnitelman aiheita ja kysymyksiä asukkaalle selkokielen ja tarvittaessa kuvien avulla. Mikäli asukkaalle on myönnetty tulkkauspalvelu, niin omaohjaaja pyytää tulkin asukkaan kommunikoinnin tueksi. Omaohjaaja kannustaa ja rohkaisee asukasta ilmaisemaan omia mielipiteitä, tarpeita ja toiveita toteuttamissuunnitelman aiheisiin liittyen. Omaohjaaja kuuntelee asukasta ja varmistaa, että on ymmärtänyt asukkaan kertoman oikein.

Ajantasaisen toteuttamissuunnitelman avulla asiakas saa yksilöllisen ja ajantasaisen ohjauksen ja tuen.

Päivittäinen ohjaustyö ja kirjaaminen perustuvat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Henkilökunta tuntee asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Omaohjaajan tehtävänä on perehdyttää muu henkilökunta asukkaan toteuttamissuunnitelman sisältöön.

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Seuraavat itsemääräämisoikeuteen liittyvät seikat kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmiin:

- Asiakkaan toiveet asumiseen ja vapaa-aikaan liittyen
- Asiakkaan mieltymykset ja asiat, joista hän ei pidä
- Toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- Kohtuulliset mukautukset osallisuuden ja osallistumisen turvaamiseksi
- Asiakkaan käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät ja hänen kykynsä ilmaista itseään ja toiveitaan
- Millä keinoin asiakkaan asuminen toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- Mitä rajoitustoimia arvioidaan jouduttavan käyttämään

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa sovittuja tavoitteita. Omaohjaaja auttaa asukasta tunnistamaan hänelle tärkeitä asioita, joihin hän toivoo muutosta ja jotka hän haluaisi nimetä itselleen tavoitteiksi. Lisäksi omaohjaaja etsii keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi yhdessä asukkaan, muiden työntekijöiden ja yhteistyötahojen kanssa. Tavoite kirjataan toteuttamissuunnitelman lisäksi

asiakastietojärjestelmässä olevaan ”Tavoitetyökaluun”, jolloin tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan arjessa osana päivittäistä kirjaamista. Asukkaan tavoitteisiin liittyvät asiat kirjataan päivittäiskirjauksissa ”kuntoutus” otsikon alle, mikä helpottaa niiden seuraamista. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan aina myös palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Mikäli tavoitteeseen pääsemisessä on haasteita, niin arvioimme keinojen toimivuutta ja pyrimme löytämään paremmin soveltuvia keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi. Tarvittaessa omaohjaaja auttaa asukasta tunnistamaan realistisempia tai ajankohtaisempia tavoitteita

Omaohjaajan tehtävänä on perehdyttää muu henkilökunta asukkaan kanssa sovittuihin tavoitteisiin ja keinoihin. Tavoitteena on, että koko henkilökunta sitoutuu noudattamaan yhdessä sovittuja keinoja ja menetelmiä, jolloin toiminta on asukkaan näkökulmasta yhdenmukaista ja tavoitteet näin paremmin saavutettavissa ja arvioitavissa.

6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä valintoja. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Hoidamme asiakasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vahvistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja siihen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä tavat ja tottumukset. Selvitämme näitä asioita kysymällä asiakkaalta itseltään. Tarvittaessa pyrimme selvittämään asiakkaan omia toiveita ja mieltymyksiä hänen läheisiltään, jos hänellä on vaikeuksia itse ilmaista toiveitaan.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamme hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja käyttämällä asiakkaalle sopivia kommunikaation menetelmiä. Yksikössämme käytetään seuraavia kommunikaation apuvälineitä: iPadilla oleva Go Talk kuvakommunikointi ohjelma ja AACi kuvakansio.

Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.

Tuemme yksikössä asukkaiden yksilöllisyyttä ja yksilöllistä elämänsuunnittelua seuraavin keinoin:

- Vältämme antamasta asukkaille valmiita ratkaisuja ja tekemästä päätöksiä asukkaan puolesta. Sen sijaan haastamme asukkaat pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja ja tekemään itsenäisiä / tuettuja päätöksiä.
- Asukkaan päätöksentekoa tuemme antamalla eri vaihtoehtoista ja mahdollisista seuraamuksista neutraalia ja totuudenmukaista tietoa. Ymmärrämme ja hyväksymme myös sen, että saamastaan ohjauksesta ja tuesta huolimatta asukkaalla on oikeus tehdä myös huonoja valintoja ja päätöksiä.
- Kannustamme asukkaita ottamaan vastuuta ja osallistumaan omien asioiden hoitamiseen, kuten esimerkiksi taksien tilaukseen tai hammashoitola-ajan varaamiseen joko itsenäisesti, ohjattuna tai avustettuna. Tavoitteena on, että asukas on itse pääsääntöisesti aina paikalla tilanteissa, kun hänen asioita hoidetaan.
- Pyrimme lisäämään eri yhteistyötahojen (mm. vanhemmat, avustajat, päivätoiminta) ymmärrystä ja tietoa asukkaan toiveista ja tarpeista.
- Huomioimme asukkaan toiveet esimerkiksi vuorokausirytmien, arki- ja juhlapäivien vieton, erilaisten asiointien, aamu- ja iltatoimien, siivous-, suihku ja saunapäivien suhteen.
- Selvitämme asukkaan mielenkiinnon kohteita ja tuemme asukasta mieleisiin toimintoihin ja harrastuksiin ja luomme mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen.
- Autamme asukkaitamme rakentamaan yhteyksiä eri ihmisiin ja toimijoihin, jolloin asukas pääsee osaksi sitä yhteisöä, jossa elää.
- Kunnioitamme asukkaan omaa tilaa ja omaa kotia. Jokaisen asukkaan asunto saa olla oman näköinen.
- Kohtaamme ja kuulemme asukkaita aikuisina yksilöinä ja ohjaamme heitä itsenäisempään elämään ja asumiseen.

Yksikössä itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja sen mahdollisesta rajoittamisesta keskustellaan säännöllisesti yksikön vastuuhenkilön johdolla. Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

Yksikkö- ja tiimipalaverissa sovimme yhteisistä asiakaslähtöisistä hoito- ja ohjaustyön käytännöistä, jolla pyrimme tukemaan asukkaan itsemääräämisoikeutta. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Lähtökohtana keskusteluissa on aina, onko erilaisten vaihtoehtojen työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsenäistä suoriutumista ja mitkä ovat keinot, joilla rajoitustoimenpiteiden käyttö voidaan välttää tai niiden käyttöä vähentää. Keinoja voi olla oman toimintamme kehittäminen, asiakkaiden toiminnallisuuden, aktiviteettien ja päiväohjelman muuttaminen, asiakkaiden lääkityksen ja lääkehoidon tarkistaminen.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi on laadittu toimintaohje ”Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö kehitysvammaisten

erityishuollossa”. Toimintaohje sisältää itsemääräämisoikeuden tukemisen ja tuetun päätöksenteon periaatteet. Ohjeistuksen toinen osio koskee rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksiä ja päätösten/ratkaisujen tekemistä. Ohjeistuksessa on kuvattu myös rajoittamistoimenpiteiden arvioimisen ja päätöksenteon prosessi.

Mikäli joudumme harkitsemaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä, noudatamme lakien määäämiä velvoitteita arvioida rajoittamistoimenpiteen käyttöönottoa sekä asiakkaan rajoittamiseen liittyviä yleisiä ja erityisiä edellytyksiä. Rajoittamistoimenpiteiden tarkastelussa ja arvioinnissa on kanssamme monialainen asiantuntijaryhmä, joka koostuu laillistetusta lääkäristä, psykologista ja sosiaalityöntekijästä. Asiantuntijaryhmä ei tee päätöksiä, eikä osallistu asiakkaiden hoidon ja huolenpidon toimeenpanoon, vaan he auttavat meitä tiedon avulla toimimaan siten, että käytämme rajoittamistoimia vain välttämättömissä tilanteissa.

Mikäli joudumme turvautumaan rajoittamistoimenpiteeseen asiakkaan oman tai muiden terveyden, hyvinvoinnin tai turvallisuuden vuoksi, noudatamme rajoitustoimenpiteiden päätös- ja ratkaisuprosessissa normien ja lakien mukaista käytäntöä.

Mikäli yksikössä tehdään rajoitustoimenpidepäätöksiä tai –ratkaisuja, tehdyt päätökset ja ratkaisut kirjataan asiakastietojärjestelmään lain edellyttämällä tavalla. Tehdyt ratkaisut ja päätökset välitetään tiedoksi asiakkaan lisäksi hänen edustajalleen, hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai edunvalvojalla ja omatyöntekijälleen. Toteutetuista rajoitustoimenpiteistä toimitamme kuukausittaisen raportin asiakkaan edustajille ja omatyöntekijälle/sosiaalityöntekijälle. Itse asiakkaan kanssa keskustelemme tehdystä rajoittamisesta välittömästi rajoittamisen jälkeen tai heti, kun asiakas on siinä tilassa, että hän kykenee ymmärtämään asian.

Kiinnitämme huomiota rajoituksen käytön arviointiin ja jälkiselvittelyyn sekä siihen, miten rajoitustoimenpide vaikuttaa asiakkaaseen ja onko meidän mahdollista myöhemmin välttää rajoittamistoimenpiteen käyttöä erilaisin keinoin tai toimintatavoin.

Yksikössämme ei ole tällä hetkellä käytössä rajoittavia välineitä.

6.4. Osallisuus

”Arkemme perustuu asiakaslähtöiseen toimintaan. Kannustamme asiakkaita osallistumaan arjen askareisiin ja yhdessäoloon. Huolehdimme osallisuudesta myös silloin, kun asiakkaan itsenäinen ja oma-aloitteinen osallistuminen on heikentynyt.”

6.4.1. Asukaskokoukset

Asiakkaamme voivat olla mukana vaikuttamassa yksikön toimintaan osallistumalla asukaskokouksiin. Yksikön elä-mää ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa asukaskokouksissa nousseiden asioiden pohjalta.

Järjestämme asukaskokouksia säännöllisesti; 1-2 kertaa kuukaudessa. Asukaskokouksissa käsitellään yksikön yhteisiä asioita ja suunnitellaan tulevaa toimintaa, kuten viriketoimintaa, tapahtumia, juhlia ja

retkiä. Asukaskokouksissa keskustellaan ja sovitaan yhteisistä toimintatavoista ja säännöistä esimerkiksi ruokailu- tai saunatiloissa toimimiseen liittyen. Lisäksi asukaskokouksissa käydään läpi selkokielellä asukkaiden hyvinvointiin, turvallisuuteen ja terveyteen liittyviä asioita, kuten pelastussunnitelmaa tai epidemioihin liittyviä toimintaohjeita. Asukaskokouksissa asukkaita rohkaistaan antamaan palautetta ja kehittämisehdotuksia toimintaan liittyen. Kokouksissa käydään esimerkiksi läpi asumisyksikön keittiön ruokalistaa, jota muokataan asukkailta saadun palautteen perusteella.

6.4.2. Läheistenillat

Järjestämme asiakkaidemme läheisille tapaamisia kahdesti vuodessa. Tapahtumasta tiedotetaan läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta. Asukkaat itse määrittelevät kenet läheiset, he haluavat tapahtumaan kutsua. Läheiset voivat olla esimerkiksi asukkaan vanhempia, sisarusia, muita sukulaisia, ystäviä tai seurustelukumppaneita. Asukkaat päättävät läheisten tapahtuman ajankohdasta ja sisällöstä asukaskokouksessa. Tapahtumaa suunnitellaan ja valmistellaan yhdessä asukkaiden kanssa. Pyrimme kuulemaan myös läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunniteltaessa.

6.4.3. Laatufoorumi

Asiakkaiden läheisistä ja yksiköiden työntekijöistä koostuva Laatufoorumi on osa Esperin laatutyötä. Foorumi on kanava, jonka jäsenet pääsevät vaikuttamaan Esperin ja yksiköiden toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen. Laatufoorumin jäsenyys perustuu läheisen tai työntekijän halukkuuteen osallistua toimintaan. Vapautuvista paikoista uutisoidaan Esperin verkkosivuilla ja intranetissä, jolloin halukkailla on mahdollisuus hakea jäsenyyttä. Jäsenyys kestää kaksi vuotta. Laatufoorumin jäsenet löytyvät ulkoisilta verkkosivuiltamme.

6.5. Palautteet

Haluamme kehittää toimintaamme ja palautteesta saatava tieto on meille arvokasta. Käsittelemme saadun palautteen yhdessä työntekijöiden kanssa. Hyödynnämme palautetta jatkuvan parantamisen ja kehittämisen perustana yksikön kehittämissuunnitelmassa.

6.5.1. Palautekanavamme ovat:

Asiakastyytyväisyyskysely

Toteutamme kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn Roidu-sovelluksen avulla. Kyselyyn on mahdollista vastata yksikössä olevalla mobiililaitteella ja vastaaminen on mahdollista joko asiakkaan itsensä toimesta, läheisen tai työntekijän avustamana. Kyselyn tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista. Lisäksi yksikön verkkosivuille lisätään vastausten keskiarvo.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: Kyselyyn vastasi 17 asukasta ja vastausten keskiarvo oli 4,5 (arviointiasteikko 1-5, jolloin 1 = huonoin arvosana ja 5 = paras arvosana). Kysely toteutettiin ajanjaksolla 1.10.22 - 10.1.23.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan seuraavan kerran loka-joulukuun 2023 aikana.

Läheistyytyväisyyskysely

Toteutamme läheistyytyväisyyskyselyn keskitetysti tekstiviestien avulla. Kerran vuodessa asiakastietojärjestelmässä olevalle läheiselle toimitetaan kysely tekstiviestillä. Lisäksi yksiköiden käyttöön on toimitettu QR-koodi, jonka avulla läheinen voi antaa palautetta. Tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista.

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: Kyselyyn vastasi 4 läheistä ja vastausten keskiarvo oli 2,1 (arviointiasteikko 1-5, jolloin 1 = huonoin arvosana ja 5 = paras arvosana). Kysely toteutettiin ajanjaksolla 1.12.22 - 2.1.23.

Läheistyytyväisyyskysely tullaan toteuttamaan seuraavan kerran 11/23.

Kirjallinen ja suullinen palaute

Yksikön 2. kerroksessa on palautelaatikko, johon asukkaat, läheiset ja yhteistyötahot voivat jättää kirjallista palautetta. Kirjallisen palautteen lisäksi kannustamme eri tahoja antamaan myös suullista palautetta. Asukaskokoukset ovat asukkaille hyvä areena antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia toimintaan liittyen. Asukkailta tullut palaute käsitellään asukaskokouksissa niiltä osion, joissa asukkaat itse ovat päättämässä kehittämis- ja muutostöistä.

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheistenilloissa saadun palautteen tiimi-/yksikköpalaverien muistioihin. Muilla tavoin saa-puneet palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen antaja voi halutessaan antaa palautteen omalla nimellään tai nimettömänä. Riippuen palautteen laadusta, saatu palaute käsitellään yksittäisen työntekijän, asukkaan, läheisen tai muun yhteistyötahon kanssa. Jos palaute ei ole henkilökohtaista se hyödynnetään koko yksikön toiminnan kehittämiseen käsittelemällä palaute yhteisesti tiimi-/yksikköpalaverissa, joista teemme muistion. Palautteiden pohjalta sovitut kehittämiskohteet sekä niihin liittyvät korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet kirjataan sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Yksikön vastuhenkilö seuraa toimenpiteiden toteutumista.

Hyvinvointialueen palaute

Keräämme kerran vuodessa palautetta hyvinvointialueelta ja käsittelemme sen liiketoiminta-johtoryhmissä.

Muistutukset

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen. Yksikön vastuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimi-/yksikköpalaverissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista. Jos asiakas ei ole tyytyväinen vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

Muistutusten vastaanottaja	Sosiaaliasiahenkilö (ent. sosiaaliasiamies) yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
kirjaamo@esperi.fi	Eija Hiekka p. 044 265 1080 (ma-to klo 9-11)	sijaintikunnan kuluttajaneuvonta; https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/
Minna Paronen, yksikönpäällikkö 044 737 8040 minna.paronen@esperi.fi	sosiaaliasiamies@koske.fi	029 505 3050 (ma-ke 9-15, to-pe 9-12)
Vesa Tornberg, aluepäällikkö 040 838 1881 vesa.tornberg@esperi.fi		

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Toimimme siten, että asiakkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme, mikä on asiakkaillemme tärkeää ja mahdollistamme hyvinvointiin liittyvät merkitykselliset asiat. Huomioimme yksilöllisesti asiakkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Seuraamme viikkotasolla aktiviteettien toteutumista. Kannustamme ja ohjaamme asukkaita päivittäiseen ulkoiluun ja liikuntaan. Asiakkaat ulkoilevat ja liikkuvat toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti joko itsenäisesti, henkilökohtaisen avustajan tai yksikön työntekijän kanssa. Liikuntarajoitteisilla asiakkaila on käytössään sähköpyörätuoli, joka mahdollistaa omatoimisen liikkumisen kodin ulkopuolella. Asumisyksikön sijainti lähellä palveluita mahdollistaa hyvin arkiliikunnan toteutumisen. Suurin osa asukkaista käy päivä-/työtoiminnassa tai asioi kauppoissa kävellen.

Tuemme asiakkaiden toimintakykyä ja omatoimisuutta päivittäisessä elämässä. Tarjoamme asiakkaillemme ympäristön, jossa he voivat kokea yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja säilyttää toimijuutensa. Asiakkaiden on turvallista liikkua yksikössämme.

Yksikössämme vierailee säännöllisesti asukkaiden läheisiä, kuten sukulaisia, ystäviä ja seurustelukumppaneita sekä asukkaiden henkilökohtaisia avustajia.

Selvitämme asiakkaan yksilölliset toiveet vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyen osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Omaohjaaja/t etsivät paikkakunnalta harrastusmahdollisuuksia asukkaan mielenkiinnon mukaisesti esim. kirjastopalveluiden käyttö, työväenopiston harrasteryhmät sekä Kehitysvammaisten tukiyhdistyksen toiminta. Yhdessä asiakkaidemme kanssa suunnittelemme asukaskokouksissa erilaisia tapahtumia ja aktiviteetteja arkeemme.

Yksikkömme aktiivista arkea voi seurata yksikön kotisivuilla olevista Kodin kuulumisista.

7.2. Terveysten- ja sairaanhoito

Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin. Teemme asiakkaan vointiin liittyvistä huomioista kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamme myös asiakkaan oman näkemyksen terveydentilasta ja voinnista.

Teemme terveydentilaan liittyviä mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti ja kirjaamme tiedot asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmässä. Annamme asiakkaalle ohjausta ja neuvon-taa terveydentilan ylläpitämiseen.

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaudenhoito on järjestetty yksikössämme:

Suurin osa asiakkaistamme on perusterveitä henkilöitä. Heitä ohjataan kaikilla hyvinvoinnin osa-alueilla terveellisiin ja hyvinvointia tukeviin valintoihin, ratkaisuihin ja tekoihin. Pitkäaikaissairauksia seurataan hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti: asiakas käy ohjaajan kanssa mm. laboratoriossa ja lääkärin vastaanotolla sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa. Osalla asukkaista on hoitosuhde Jämsän erityisneuvolaan, mielenterveyskeskukseen tai Keski-Suomen kehitysvammapoliiin.

Yksikön sairaanhoitajat ja lähihoitajat vastaavat yhdessä asiakkaan kanssa terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä ja toteuttamisesta. Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta.

Välitöntä sairaalahoitoa vaativissa tilanteissa kutsutaan ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden, lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Akuuteissa tilanteissa asiakas siirtyy joko päivystykseen tai hoidetaan saatujen ohjeiden mukaan.

Asiakkaan siirtyessä päivystykseen / sairaalaan, tulostetaan mukaan lääkelista sekä tarpeen mukaan vuorossa olevan ohjaajan kirjoittama lähete (DomaCare) jossa näkyy hoidon kannalta oleellimmat tiedot ja mittausten tulokset sekä perustietolomake.

Sovitulle läheiselle ilmoitetaan asukkaan tilanteesta asukkaan luvalla. Omaiselle ilmoittamisesta / asiakkaan kiellosta ilmoittaa omaisille kirjataan Doma Caren asiakastietoihin.

Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset ja haavahoidot.

Terveydenhuollon käynneistä aiheutuvat kustannukset asiakas maksaa itse.

Tuemme ja ohjaamme asiakkaitamme erilaisten riippuvuuksien hoidossa. Jos asiakkaallamme on tarvetta erilaisille seurannoille tai seuloille päihderiippuvuuksiin liittyen, teemme yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Yksikössä emme tee asiakkaillemme testejä (alkoholia veressä, huumeseuula) riippuvuuksien seurantana. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi teemme silmämääräisiä havaintoja ja pyrimme keskustelemalla selvittämään, onko asiakas käyttänyt päihteitä. Keskustelun ja johtopäätökset kirjaamme asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin asiakastietojärjestelmässä.

Asukkaan odottamattoman kuoleman tapahtuessa soitetaan välittömästi Jämsän sairaalan päivystävälle lääkärille joka antaa lisäohjeet esimerkiksi poliisiin kutsumisesta paikalle. Mikäli tiedetään, että kyseessä on pahoinpity, onnettomuus, itsetuhoisuuden aiheuttama kuolema soitetaan suoraan 112 ja pyydetään poliisi paikalle. Mikäli kodissamme on asukkaita, joille on tehty saattohoitopäätös, riittää ilmoitus Jämsän sairaalan päivystävälle lääkärille.

7.3. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Tuvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoidon riskejä kartoitetaan lääkehoidon toteutuksen seurannalla. Lääkehoidon seurantaan kuuluu yksikössämme lomake vuoron lääkevastaavana toimineesta työntekijästä, PKV ja huumeläkkeiden seuranta, tarvittaessa käytettävien lääkkeiden seuranta, lääkkeenjaon ja tuplatarkastuksen seuranta, lääkehuoneen ja lääkejääkaapin lämpötilojen seuranta sekä lääkepoikkeaminen seuranta. Lääkehoidon riskien seuranta on jatkuja prosessi ja siitä vastaavat yksikön sairaanhoitajat ja yksikönpäällikkö. Lääkehoidon poikkeamat käsitellään tiimi-/ yksikköpalavereissa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Mehiläisen lääkäripalveluiden lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 14.9.2023

Yksikön vastuhenkilö ja sairaanhoitajat vastaavat yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Lääkäri vastaa asiakkaiden lääkemääräyksistä.

Yksikön lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet:

Asukkaiden lääkkeet jaetaan yksikössä lääkedosetteihin viikoksi kerrallaan. Lääkkeet jakaa joko lääkeluvallinen työntekijä tai asukas itse lääkeluvallisen työntekijän valvonnassa. Yksikön asukkailla on käytössä riskilääkkeitä, kuten insuliinilääkitys, PKV ja huumelääkkeitä.

7.4. Ravitsemus



Hyvä ravitsemus on yhteydessä toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Huomioimme asiakkaiden ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa toiveiden lisäksi erityisruokavaliot sekä yksilölliset tarpeet. Yksikössämme tarjoillaan valtakunnallisten ravitsemussuosittelusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Ruoka yksikköön tulee jäähdytettynä Feelialta ja sitä täydennetään mm. keittiötyöntekijän valmistamalla salaateilla ja lämpimillä kasviksilla. Täydentävät elintarvikkeet tilataan Kesproilta. Keittiötyöntekijä on koulutukseltaan kokki ja hän työskentelee Palomäen keittiössä arkipäivisin.

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 7.00-9.00 (viikonloppuna 8.00-10.00)
Lounas	klo: 11.00-12.00 (viikonloppuna 11.30-12.30)
Iltapäiväkahvi / välipala	klo: 14.00-15.00
Päivällinen	klo: 16.00-17.00
Iltapala	klo: 19.00-20.00

Kaikki tarjottava ruoka on laktoositonta ja erityisruokavaliot huomioidaan terveydellisiin syihin perustuen (lääkärintoimitus). Lisäenergian tarve huomioidaan lisävälipaloilla ja lisäämällä ruokaan öljyä ja proteiinia energiansaannin turvaamiseksi. Tarjoamme kaikilla aterioilla monipuolisesti erilaisia ruokajuomia ja vettä on tarjolla ruokalinjastolla myös ruokailujen välissä.

Asukkaiden ravitsemustilannetta seurataan tarvittaessa säännöllisillä painon seurannoilla. Yleisvointia seuraamalla saadaan myös tietoa riittävän ravinnon ja nesteen saannista. Ruokailujen säännöllisyyttä seurataan tarvittaessa asiakastietojärjestelmään tehdyistä kirjauksista. Asukkaiden kuntoutukselliset tavoitteet voivat liittyä ravitsemukseen kuten painonhallintaan, ruokavalioiden monipuolistamiseen tai ruoan itsenäiseen valmistukseen.

Ruokailuajat ovat liukuvia ja asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Mikäli asukas ei ole yksikössä ruoka-aikaan, niin tarjotaan ruoka hänelle ennen tai jälkeen suunnitellun menon. Mikäli tämä ei ole aikataulullisesti mahdollista, niin asukas saa halutessaan eväät mukaan.

Asiakkaat voivat esittää omia ruokatoiveitaan, joita toteutetaan ”toiveruokapäivinä”. Perjantaisin vietämme asukkaiden toiveesta ”roskaruoka perjantaita”, jolloin päivälliseksi tarjolla on esimerkiksi pizzeria, hampurilaisia, tortilloja. Viiden viikon kiertävä ruokalista käydään asukaskokouksessa läpi vähintään kerran vuodessa. Siten ruokalista uudistetaan asukkaiden mielipiteiden perusteella.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Asukkailla on mahdollisuus yhteiseen ruokahetkeen. Ruokailutiloina on isompi ruokasali ja kaksi ruokailukabinettia rauhallisempaa ruokailutilaa kaipaaville. Asukkaat voivat syödä myös omissa asunnoissaan itsenäisesti tai ohjattuna valmistamaansa ruokaa. Osalla asukkaista on käytössään Citymarketin tilikortti, jolla he hankkivat aamu-/iltapalatarpeita omalle asunnolle ja valmistavat aamu-/iltapalan asunnonnollaan. Asukasasunnoissa ruokaillaan myös erityisestä syystä esim. sairastapauksissa. Avustamme asiakkaita tarvittaessa ruokailussa.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 15.9.2023

7.5. Suun terveys

Tavoitteenamme on asiakkaidemme puhdas ja kivuton suu. Ohjaamme asikkaita siihen , että he puhdistavat päivittäin suunsa ja hampaansa/hammasproteesinsa joko itse, ohjaajan ohjaamana tai avustamana. Asiakkaan suunhoito ja yksikölliset tarpeet on kirjattu palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää suun sairauksia. Huonokuntoisen asiakkaan suunhoito on tärkeää ja hellävaraisuutta vaativaa. Suun kuivuudesta aiheutuvat haitat vaikuttavat syömiseen ja yleisesti elämänlaatuun. Olon helpottamiseen tarvitaan säännöllistä suun kostuttamista ja hampaiden, suuontelon ja mahdollisten proteesien puhdistamista peitteistä.

Suun puhdistaminen ja muu suunhoito onnistuvat parhaiten, kun se suunnitellaan yhdessä tutun ohjaajan kanssa. Oh-jaamme asiakasta oikeiden välineiden hankkimisessa.

Autamme asiakkaitamme huolehtimaan suun terveydestä. Asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan julkisessa hammashoidossa tai yksityisellä hammaslääkärillä, asiakkaan valinnan mukaan. Jämsän hammashoitolasta tulee asiakkaille kutsu hammastarkastukseen edellisellä hoitokäynnillä sovitun hoitosuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa ohjaamme asiakkaan suun terveydenhuollon palveluihin ja ohjaamme/avustamme häntä palvelun käyttämisessä.

7.6. Saattohoito

Saattohoitoon kuuluu asiakkaan toiveiden huomioon ottaminen, mahdollisimman hyvä oireiden hoito, lähestyvään kuolemaan valmistaminen sekä asiakkaan läheisten huomioiminen ja tukeminen. Kärsimyksen lievitys on saattohoidon päämäärä.

Esperin saattohoito-ohjeistus perustuu STM:n suositukseen palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamisesta sekä palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypä hoito -suositukseen. Saattohoito-opas löytyy Esperin intranetistä Essistä. Saattohoitolupauksestamme on tehty kaksi videota. Toinen video on tarkoitettu antamaan tietoa läheisille ja toinen on ohjevideo työntekijöillemme.

Yksikössä on nimetty ja koulutettu saattohoitovastaava, jonka tehtävänä on perehdyttää yksikön työntekijöitä sekä kehittää yksikön saattohoitoa yhdessä vastuuhenkilön ja muiden työntekijöiden kanssa. Esperin saattohoitovastaavat tapaavat kaksi kertaa vuodessa.

Laadimme asiakkaille tarvittaessa Elämän loppuvaiheen ennakoivan hoitosuunnitelman, joka kokoaa elämän loppuvaiheen hoidon keskeiset asiat yhteen. Suunnitelman tarkoituksena on ennakoida asiakkaan kivun ja muiden fyysisten oireiden hoito sekä asiakkaan ja hänen läheistensä psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa toiveidensa ja tarpeidensa mukaisen arvokkaan elämän loppuvaiheen.

Kannustamme läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan saattohoitoon. Läheisellä on mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa.

7.7. Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa seurataan, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta.

Työntekijän on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä. Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Esperin intranetissä Essissä on hygieniasuunnitelma.

Tavanomaiset varotoimien tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu muun muassa käsihygienia, oikea suojainten käyttö ja eritetahradesinfektio. Tavanomaiset varotoimet ovat perushygieniaa.

Mikäli yksikössä tai asiakkaiden työ- ja päivätoimintayksikössä esiintyy infektioita, ohjeistaa yksikönjohtaja henkilökuntaa infektioiden leviämisen estämiseksi. Henkilökunta informoi ja ohjaa asiakkaita tehostettuun käsihygieniaan sekä yskimistekniikkaan. Tarvittaessa toimintaa, kuten ruokailuja porrastamalla vähennetään asiakkaiden läheisiä kontakteja toisiinsa.

Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Teemme hyvinvointialueen kanssa yhteistyötä infektioiden torjunnassa.

7.8. Puhtaanapito

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Yksikön puhtaanapidosta vastaa pääosin ulkoinen palveluntuottaja Esperin laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määritelty siivottavat tilat sekä puhtaanapidon taajuus. Puhtaanapitoa täydennetään lisäksi Esperin oman siivoussuunnitelman mukaisesti. Yksikön henkilökunnan vastatessa siivouksesta, noudatetaan yksikössä Esperin laatimaa siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä Essistä.

Yksikön siivoukssäryssä on siivoussuunnitelmasta tehty lyhyt toimintaohje, josta työntekijän on helppo tarkastaa eri viikonpäiville määritellyt tehtävät ja eri tiloihin / puhtausasteeseen määritellyt siivousaineet, -välineet ja siivoustiheys. Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Yksikössä ohjataan asukkaita osallistumaan oman asuntonsa siivoamiseen osana itsenäisemmän elämän harjoittelua ja kuntoutumistaan. Työntekijät ohjaavat ja tarvittaessa avustavat asiakasta siivouksessa ja henkilökohtaisessa pyykkihuollossa.

Siivous on järjestetty seuraavasti:

Asiakkaat siivoavat viikoittain oman asuntonsa joko itsenäisesti, ohjatusti tai avustettuna asiakkaan toimintakyvystä riippuen. Yleisten tilojen perussiivouksen suorittavat ohjaajat yövuorossa, keittiötilojen siivouksesta vastaa keittiötyöntekijä ja ohjaajat yhdessä. Lassila& Tikanoja siivoaa käytävät, ruokailutilat,

sosiaalityöt, hissien sekä toimintahuoneen palvelukuvauksen mukaisesti kerran viikossa. Rappujen ja saunan siivouksen hoitaa Jämsän Kiinteistöhuolto viikottain. Kerran vuodessa keittiön ja yleisten tilojen lattiat puhdistetaan koneellisesti ja vahataan Jämsän Kiinteistöhuollon ostopalveluna.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Yksikön kellarikerroksessa sijaitsee pyykkitupa, jossa asiakkaat pesevät vaatteensa joko itsenäisesti, ohjatusti tai avustettuna. Pyykkituovalla asukkaiden käyttöön on varattu kaksi yhteiskäytössä olevaa pyykinpesukonetta. Lisäksi muutamalla asukkaalla on pyykkituovalla oma pyykinpesukone. Pyykkituovalla voi pyykinpesukoneella kuivattaa tilaa vievää pyykkiä kuten vuodetekstiilejä ja ulkovaatteita. Pyykinpesukoneeseen on lisäksi käytössä kuivauskaappi ja kuivausrumpu. Pienempien vaatteiden kuivatukseen on jokaisella asukkaalla asunnollaan kuivausteline. Siivousliinat ja yksikön käytössä olevat tekstiilit kuten esiliinat ja pöytäliinat sekä työntekijöiden työvaatteet pestään ohjaajien toimesta päivä- ja iltavuorossa. Työntekijöiden työvaatteiden pesuun on varattu erillinen pesukone.

Asiakshuoneiden, yleisten tilojen ja keittiön siivoustasoa valvotaan aistinvaraisesti. Lisäksi keittiössä ja ruokailulinjastolla otetaan pintanäytteitä keittiön omavalvontasuunnitelman mukaisesti vähintään 2 krt /vuosi. Lassila & Tikanojalle kuuluvien siivoustehtävien laatua valvotaan 4 krt vuodessa tapahtuvien laatukierrosten avulla.

7.9. Monialainen yhteistyö

Palvelutarpeen arvioimiseksi, asiakkaan palvelun toteuttamiseksi, kuntoutumisen tukemiseksi ja asukkaan omannäköisen elämän edistämiseksi teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaan. Ohjaamme ja avustamme asiakkaita saavuttamaan kuntoutumisensa kannalta oikeat palvelut ja tukitoimet. Teemme yhdessä asiakkaan kanssa tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen omatyöntekijän kanssa ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. Osallistumme asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmalavereihin, HOJKS-palavereihin sekä työ- ja päivätoimintaa käsitteleviin palavereihin. Mikäli asukkaalla on terapioiden, osallistumme niiden suunnittelu- ja arviointipalavereihin sekä sovitusti terapiakäynteihin, varsinkin, jos niiden toteutus on asiakkaan kotona Palomäessä. Asukkaan palavereihin osallistuu ensisijaisesti asukkaan omaohjaaja ja tiimivastaava/yksikön päällikkö. Yksikön sairaanhoitajat osallistuvat erikoissairaanhoidon hoitoneuvotteluihin.

Teemme yhteistyötä mm. seuraavien tahojen kanssa: Työvalmennussäätiö Avitus, Päivätoiminta Kipinä, Jämsän apteekki, ammattiopisto Spesia, Jämsän Terveys, Tays, Kys, Sairaala Nova, Keski-Suomen kehitysvammapoli, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueiden vammaispalvelut, Onnihoiva ja muut henkilökohtaisen avun palveluntuottajat, Coronaria (toimintaterapia), Jämsänkosken fysikaalinen hoitolaitos.

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, asiakaspalavereissa sekä suojatulla sähköpostilla.

8. Asiakasturvallisuus

“Emme tingi turvallisuudesta.”

Toimintaamme ohjaava periaate on “Emme tingi turvallisuudesta”. Asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan hoivan perusta. Asiakasturvallisuuteen liittyvät osaavat työntekijät, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Edistämme asiakasturvallisuutta riskien arvioinnilla, ehkäisevillä ja korjaavilla toimenpiteillä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä. Teemme yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys

Pelastussuunnitelmassa kuvaamme, miten rakennusta käytetään turvallisesti ja miten varaudumme vaaratilanteisiin. Painopisteinä pelastussuunnitelmassa ovat onnettomuuksien ennaltaehkäisy ja normaali- sekä poikkeusolojen varautumisjärjestelyt. Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Paloviranomainen määrittelee palotarkastusten välin, johon yksikön vastuuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa, joka tekee Esperin yksikön pelastussuunnitelman. Yksikön vastuuhenkilö päivittää sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuusselvityksen uusiin kohteisiin tekee kiinteistötiimi. Päivityksistä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Asukkaille on tehty selkokielellä ja kuvitettuna turvallisuusohjeet palohälytys tilannetta varten. Turvallisuus ohje on annettu jokaiselle asukkaalle ja ohjeistus käydään säännöllisesti läpi asukkaiden kanssa asukaskokouksissa.

Palo- ja pelastusturvallisuuteen kiinnitetään huomiota päivittäin huolehtimalla, että varauloskäynnit ovat esteettömät eikä turhaa palokuormaa kerry mihinkään, vaan esim. pahvit ja paperijäte kuljetetaan tontilla oleviin keräyspisteisiin heti kun sitä syntyy. Yksikössä on automaattinen palohälytysjärjestelmä ja palovaroitinjärjestelmä. Yksikkö on jaettu 8:aan eri palo-osastoon. Osastointi tapahtuu automaattisesti palohälytyksen käynnistyttyä. Palo-ovien toimivuus tarkastetaan 4 krt/vuosi. Yksikössä on alkusammutusvälineinä 2. krs:ssa 3 kpl käsiammuttimia ja 4 kpl sammutuspeittoja ja 3krs:ssa 3 kpl käsiammuttimia ja 3 kpl sammutuspeiteitä. Kellarikerroksessa, jossa sijaitsee pesutupa ja sauna, on 1 kpl käsiammutinta.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 5.10.2023

Poistumisharjoitus on tehty: 10.6.2022

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 13.10.2022

Palotarkastus on toteutunut: 13.9.2023

8.2. Turvallisuuskoulutukset

Turvallisuuskoulutuksemme koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta.

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisten pelastuslaitosten tai Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Turvallisuuskävely toteutetaan pienryhmissä vähintään kerran vuodessa. Vastuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyn, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuus-kävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuporttiin

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 1.6.2022

Turvallisuuskävely pidetään seuraavan kerran marras-joulukuussa 2023.

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1 -tasoista ensiapukoulutusta yksikön tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti. Koulutus toteutetaan teoriaosuuden osalta oppimisympäristössämme Eskossa ja käytännön harjoitukset toteutetaan alueellisena yhteistyönä joko Esperin sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta. Yksikön koko vakituinen henkilökunta tulee päivittämään EA osaamisensa 12/23.

Uhka- ja vaaratilannekoulutuksia toteutetaan tarveharkintaisesti ja aina lain edellyttämässä tilanteissa. Yksikön tarve määrittelee koulutuksen laajuuden ja koulutus on mahdollista toteuttaa laajempaan MAPA-koulutuksena tai suppeampana koulutuksena joko sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta. Osa työntekijöistä on käynyt AVEKKI-väkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta koulutuksen.

Uhka- ja vaaratilanne koulutus on suunnitteilla henkilökunnalle vuodelle 2024.

8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi asiakkaiden terveydentilan tutkimisessa, seurannassa ja edistämisessä käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat toimintakykyisiä ja turvallisia. Laitteita käyttävät osaavat käyttää laitteita valmistajan ohjeiden mukaisesti, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu.

Lääkinnällisten laitteiden perehdytys ja rekisteröinti yksikössämme perustuu lakiin lääkinällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön osana perehdytysuunnitelmaa. Työntekijän saama perehdytys merkitään Mepco -henkilötietojärjestelmään.

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön lääkinällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikön lääkinällisiin laitteisiin kuuluu henkilönostin (lattianostin), hoivasänky, verenpainemittari, manuaali verenpaine mittari, korvakuuromittari, kuumemittari (kainalo) ja digitaalinen henkilövaaka.

Yksikköön on nimetty laitevastaava, joka Palomäessä on lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu:

- laiterekisterin ylläpito ja päivittäminen
- laitteiden ja välineiden käytön ohjaus ja tuki yksikön työntekijöille
- käyttöohjeiden saatavuuden varmistaminen
- käyttöohjeiden ajantasaisuudesta huolehtiminen
- laiteperehdytys

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä eli laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista sekä luovutetuista lääikinnällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme yksikön muut lääikinnälliset laitteet ja tarvikkeet Esperin sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi yksikön laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollon dokumentoidaan laiterekisteriin.

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käyttäjän velvollisuuksiin kuuluu vaaratilanteista ilmoittaminen. Laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista joko Fimean sivuilla tai Laatuportti-järjestelmässä poikkeamailmoituksen käsittelyn yhteydessä.

Yksikön lääikinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden lisäksi asukkailla on käytössä heille myönnettyjä apuvälineitä, jotka on lainattu Jämsän terveyden apuvälinelainaamosta tai sairaala Novan apuvälinekeskuksesta, jossa myös niiden huolto toteutuu. Asukkailla on käytössä seuraavia apuvälineitä; henkilönostin (katonostin), manuaalipyörätuoli, sähköpyörätuoli, suihkutuoli, seisomateline, rollaattori, WC istuimen koroke ja WC istuimen käsinojallinen turvaistuim. Tiedot asukkaiden apuvälineistä ja niiden huolloista löytyvät asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmista. Työntekijät havainnoivat asukkaiden apuvälineiden kuntoa ja turvallisuutta, ja ovat tarvittaessa yhteydessä huollon tarpeesta apuvälineen lainanneeseen tahoon.

9. Henkilöstö

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Asiakkaan muuttaessa palveluun hänen palvelutarpeensa on arvioitu.

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan sosionomi.

Vastuuhenkilön työaika jakautuu asiakasmäärän mukaan; 51 % hallinnolliseen työhön ja 49 % asukastyöhön. Vastuuhenkilöllä on laaja apu eri tukifunktioissa,

esimerkiksi HR-asiantuntijat, työvuoroasiantuntija, laatupäällikkö, rekrytointiasiantuntija, palveluasiantuntija ja viestintäpäällikkö.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoidtaja	2	sosionomi	1
lähihoitaja	8	hoiva-avustaja	1
hoiva-avustaja	1	keittiötyöntekijä / kokki	1
oppisopimus opiskelija			

Lisäksi yksikössä voi olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksoilla.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa.

9.2. Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Noudattaen sijaisten käytön periaatteita pyrimme täyttämään avoimeksi jääneet vuorot ensisijaisesti omilla keikkalaisillamme avaamalla vuorot sijaiset.fi -järjestelmään tai tiedustelemalla yksikön sijaislistalta sopivia henkilöitä. Yksikön sijaislista löytyy myös paperisena toimiston pöytätelineestä.

Yksikössä on kattava sijaisten määrä; noin 10 aktiivista sijaista. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia, jolla hoidon laatu ja jatkuvuus varmistetaan. Sijaiset ovat koulutukseltaan lähi- ja sairaanhoitajia, sosionomi, nuoriso- ja yhteisöohjaaja tai alan opiskelijoita. Kahdella sijaisista ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusta, mutta heillä on alan työkokemusta ja he tuntevat yksikön asukkaiden tarpeet ja toimintakyvyn hyvin. Kaikilla sijaisilla ei ole yksikköön lääkelupaa, joten he eivät työskentele yksin eivätkä osallistu lääkehoitoon.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuuhenkilö varmistaa, että yksikkö on tietoinen toimintatavasta näin sattuessa. Toimintaohje ”Työntekijän poissaolo ja sijaisjärjestelyt” löytyy ohjaajien toimiston pöytätelineestä ja intranetistä Essistä yksikön työtilasta.

9.3. Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa työntekijöitä otamme huomioon henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden. Arvioimme yksikön omia tarpeita henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyen. Tiedotamme työnhakijoita ja työyhteisön työntekijöitä avoimesti rekrytoinneista.

Asiakkaiden tarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset. Vastuuhenkilö tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään pääsääntöisesti yksi yli -periaatteella.

Uusia työpaikkoja tarjoamme ensisijaisesti yksikön omille osa-aikaisille työntekijöille, jonka jälkeen laitamme ne julkiseen hakuun. Rekrytointi-ilmoitukset julkaisemme mol.fi-, Duunitori.fi-, Jobly.fi- ja

Esperin intranetissä ja verkkosivuilla. Lisäksi työpaikkailmoituksen mainontaan voimme käyttää sosiaalista mediaa.

Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja haastattelussa. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäviksi esihenkilölle ennen työsuhteen alkamista. Vastuuhenkilö skannaa todistukset Mepco-henkilötietojärjestelmään. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsopimuslain säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

Rekrytoinnissa painotamme työntekijän aiempaa työkokemusta ja soveltuvuutta. Katsomme eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset. Toteutamme työhaastattelut etähaastatteluna tai paikan päällä yksikössä. Käytämme 6 kk koeaikaa.

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Perehdytämme uudet työntekijät, opiskelijat ja keikkalaiset Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaisesti, jonka kuvaus löytyy Esperin intranetistä. Käytämme Esperin perehdytyskorttia työntekijöiden perehdyttämisessä. Hyödynnämme perehdytyksessä Esko-verkko-oppimisympäristöä, jonka sisältö on ajasta ja paikasta riippumatonta. Perehdytys on jaettu vastuualueisiin, josta vastuualueiden mukaisesti vastaavat yksikön vastuuhenkilö, tiimivastaava, sairaanhoitaja, keittiötyöntekijä, koko tiimi ja perehdytettävä itse itseopiskellen.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa veloitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantajia mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus.

Yksikön vastuuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asiakastarpeista. Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitason koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä.

Esperi järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisäätteisten koulutusten lisäksi. Esperillä on yhteistyösopimuksia eri yhteistyökumppaneiden kanssa, joiden kanssa voidaan räätälöidä koulutuksia erilaisiin tarpeisiin eri puolille Suomea. Yhä useammin koulutukset ovat toteutettavissa etäyhteyksin.

Esperi on määritellyt pakolliset koulutukset, joihin sisältyy myös lakisäätteiset koulutukset:

- Lääkehoito (vähintään 5 vuoden välein)
- Hygieniapassi
- Ensiapu ja hätäensiapu (vähintään 3 vuoden välein)
- Paloturvallisuuskoulutus
- Lääkinnällisten laitteiden käyttöperehdytys

Sekä lisäksi Esko –verkko–oppimisympäristön pakolliset koulutukset:

- Tervetuloa taloon – perehdytys
- Tietosuoja 1
- Tietosuoja 2 (vastuuhenkilöille)
- Esihenkilön ajokortti (vastuuhenkilöille)
- Työsuhteen elinkaari (vastuuhenkilöille)

9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työhyvinvoinnista ja työsuojelusta huolehtiminen on tärkeä osa yksikön laadukasta toimintaa. Turvallisuus on kivijalkamme. Hyvinvoivat työntekijät ovat tärkeä voimavara ja haluamme työntekijöiden voivat hyvin työssään.

Henkilöstötyytyväisyys. Mittaamme henkilöstömme tyytyväisyyttä säännöllisesti. Alkuvuodesta toteutamme laajan kyselyn ja syksyllä Pulssi-kyselyn, joiden tulokset käydään läpi yhdessä tiimien kanssa. Näiden pohjalta laadimme kehittämissuunnitelman omaan työyhteisöömme, joka sisällytetään oma-avalvontasuunnitelmaan.

Työyhteisösopimus on tiimityön ohjaava sopimus, josta ilmenevät yhteisesti sovitut toimintatavat, jotka mahdollistavat toimivan työyhteisön. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla tiimin jäsenet tietävät, mitä odotetaan heiltä ja miten toimia eri tilanteissa. Tiimisopimusta päivitetään säännöllisesti, ja jokainen sitoutuu noudattamaan siinä sovittuja asioita omalta osaltaan.

Työsuojelu. Esperillä on yksi yhteinen työsuojelutoimikunta. Esperin työsuojelutoimikunta työskentelee aktiivisesti henkilöstön terveyden, hyvinvoinnin, työkyvyn ja turvallisuuden parantamiseksi. Työsuojeluvaltuutettujen alueita on yhteensä kuusi ja kullakin alueella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä työsuojelutoimi-kunnassa.

Varhainen välittäminen ja työkyvyn tuki. Työkykyjohtamisen tavoitteena on tukea ja ylläpitää jokaisen esperiläisen hyvää työkykyä ja mahdollistaa näin pitkät työurat. Tavoitteenamme on myös ennaltaehkäistä sairautslomia ja ennen-aikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtäämme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi oton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluukeskustelun pitkän poissaolon jälkeen. Pidämme myös säännöllisesti yhteyttä pitkäaikaisesti poissaoleviin työntekijöihin, jotta yhteys työpaikkaan säilyy. Työkyvyn tuessa teemme tarvittaessa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

Turvallinen työympäristö. Haluamme turvata työntekijöillemme turvallisen työympäristön. Arvioimme työn vaaroja ja riskejä vuosittain tai tarpeen mukaan (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Suunnittelemme toimenpiteitä, joilla pyrimme ehkäisemään riskejä ja varmistamaan työntekijöiden hyvinvointi. Käsittelemme työsuojeluun ja -turvallisuuteen liittyvät poikkeamat yksikön tiimipalaverissa (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Olemme laatineet ohjeen väkivaltatilanteisiin varautumisen ja yksintyöskentelyn osalta. Ne on julkaistu Esperin intranetissä.

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

10.1. Toimitilat



Asiakkaamme voivat sisustaa asuntonsa omilla huonekaluilla ja esineillään, tarvittaessa avustamme heitä sisustamisessa. Omannäköinen asunto lisää viihtyisyyttä. Sisustamisessa huomioimme turvallisuustekijät. Asiakkaiden asuntoja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asiakas olisi pitkään poissa. Yhteiset tilat ovat tarkoitettu kaikille asiakkaillemme. Yhteisten tilojen sisustus- ja kalusteratkaisuissa lähtökohtana ovat kodikkuus, turvallisuus ja esteettömyys.

Kuvaus asiakkaan omassa käytössään olevasta tilasta:

Asumisyksikön 2. kerroksessa on 8 asuntoa ja 3. kerroksessa 10 asunnosta. Asunnoista viidessä on oma parveke. Asunnot ovat kooltaan 33 m² – 49 m² ja jokaisessa asunnossa on oma keittiö/keittokomero ja kylpyhuone. Asukas hallitsee omaa asuntoaan ja kalustaa sen haluamallaan tavalla. Asukas voi vapaasti kutsua kotiinsa vieraita ja vieraat voivat myös yöpyä asukkaan kodissa.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Asumisyksikön 2. kerroksessa sijaitsee ruokasali ja sen yhteydessä kaksi ruokailukabinettia. 3. kerroksessa on parvekkeellinen toimintahuone, joka toimii viriketoiminnan tilana sekä asukkaiden vapaa-ajantilana. Talon kellarikerroksessa on pyykkitupa, saunatilat (2 saunaa ja pesutilaa) ja varastotilat sekä pyörävarasto.

Kuvaus piha-alueesta:

Yksikön takapihalla on pieni terassi, jossa asiakkailta ja hänen vierailtaan on mahdollisuus oleskella. Terassilla on grilli ja muutama pöytäryhmä. Takapihalla on mahdollisuus pelata erilaisia pihapelejä.

Kiinteistössä on kiinteistöhuollon palvelukuvaus, jonka tarkoitus on pitää yksikkö käyttö- ja toimintakunnossa ja estää vikojen ilmaantuminen. Kiinteistön korjaustarpeet arvioidaan vuosittain. Kiinteistöhuollon yhteystiedot löytyvät yksiköstä.

10.2. Teknologiset ratkaisut

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi ja omatoimisen liikkumisen edistämiseksi:

Yksikössä on käytössä automaattinen palohälytys- ja palovaroitusjärjestelmä, josta hälytys menee automaattisesti pelastuslaitokselle.

Kiinteistön ulko-ovet on lukittuna yön ajan klo 21.00-08.00. Lukitus tapahtuu automaattisesti Jämsän kiinteistöhuollon toimesta. Yksikössä on automaattinen kameravalvontajärjestelmä porrastasanteilla, kellarikerroksen ulko-ovella, hissien edustalla ja lääkkeenjakohuoneessa. Lisäksi yöaikaan on käytössä liiketunnistin järjestelmä 2. kerroksen porteilla ja 2. ja 3. kerroksessa hissien edustalla. Kameravalvonnan ja liiketunnistin järjestelmän tarkoituksena on lisätä turvallisuutta yöaikaan, sillä talon ensimmäinen kerros on

yksikön ulkopuolisten asukkaiden käytössä. Yöohjaajan käytössä on automaattinen vartijakutsu, joka ohjautuu Securitaksen vartijalle. Vartija on paikalla noin 10 minuutissa.

Pyörätuolia käyttävällä asukkaalla on käytössä hoitajakutsu, josta hälytys menee Palomäen vuoro-/lääkevastaavan puhelimeen. Suurin osa asukkaista pystyy tarvittaessa soittamaan omalla puhelimellaan apua. Asukkaiden puhelimiin on tallennettu kaksi Palomäen numeroa, josta he tarvittaessa tavoittavat työntekijän.

Liikkumisen apuvälineitä käyttävillä asukkailla on käytössään etäohjain, jolla he saavat omatoimisesti avattua ulko-oven poistuessaan/ palatessaan asumisyksikköön. Yhden asunnon ovesa on sähkölukko, jota asukas hallitsee etäohjaimen avulla. Yksikön käytössä oleviin 2. krs ja 3. krs rappuihin on asennettu portit lisäämään turvallisuutta varsinkin pyörätuolilla liikkuvien osalta. Portit eivät ole lukossa.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Hoitajakutsu: Hannu Sipilä p. 045 279 5990, hannu@hoitajakutsu.fi

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Vartijakutsu laitteen toimivuuden testaanne kerran kuukaudessa testihälytyksen avulla. Kamenravalvonnan ja liiketunnistimen toimivuutta seuraamme päivittäin. Kutsupainikkeen toimivuutta kokeilemme sen lautauksen yhteydessä. Mahdollisista vioista informoidaan yksikön vastuuhenkilöä ja laitetoimittajaan ollaan yhteydessä välittömästi.

10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista yksiköstä on tehty terveysturvallisuuden mukainen ilmoitus toiminnan alkaessa (vuoden 1994 jälkeen alkanut toiminta). Ilmoituksen perusteella terveysturvallisuusviranomaisen on käsitellyt ilmoituksen ja tehnyt mahdollisesti tarkastuskäynnin. Tarkastuksesta on laadittu pöytäkirja.

Esperille on laadittu terveysturvallisuuden mukainen omavalvontasuunnitelma 12.5.2023.

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

11.1. Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyötä kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisvelvollisuus koskee asiakkaan hoitoon osallistuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista ja avustavaa henkilöstöä. Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeää ja ymmärrettävää.

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä Domacare.

Kirjaaminen on osa työntekijöiden perehdytystä. Koulutamme säännöllisesti työntekijöitä hyvään kirjaamiseen. Esperin intranetissä on ohjeet hyvään kirjaamiseen. Osa ohjeista mm. kirjaamisotsikoinnin ohje löytyy ohjaajien toimiston pöytätelineestä, josta se on nopeasti nähtävillä.

Asiakastietojärjestelmään tehdään asiakkaan arjen ja hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kirjaamisella pyritään parantamaan asukkaan saamaan hoidon ja palveluiden jatkuvuutta ja edistämään asukkaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäisyyttä. Yksikössä noudatetaan hyvän kirjaamisen periaatteita, joita ovat;

- asiakaslähtöisyys
- eettisesti kestävä kirjaamistapa
- asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kirjaaminen
- kirjaamisen ajantasaisuus
- kirjaamisen yhdenmukaisuus
- tietosuojan ja tietoturvan merkityksen ymmärtäminen
- tiedon hyödynnettävyys

Yksikön vastuhenkilö seuraa asukkaiden päivittäiskirjauksia ja tarvittaessa ohjaa työntekijöitä työnantajan ohjeiden ja lainsäädännön mukaiseen kirjaamiseen.

Kirjaamiseen yksikössä on käytössä kolme tietokonetta ja tabletti. Kaikilla vuorossa olevilla ohjaajilla on käytössä myös työpuhelin, jolla pääsee kirjaamaan asiakastietojärjestelmä Domacaren mobiilisovellukseen reaaliajassa.

Jokaisella työntekijällä on asiakastietojärjestelmään henkilökohtainen käyttäjätunnus. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Jokainen työntekijä käsittelee asiakastietoja vain sen verran kuin on tarpeellista.

Asukkaille kenellä on käytössä yksikön Citymarket tilikortti aamu-/iltapalaostosten tekoon, on kullekin luotu Toimialat P-asemalle oma excel-tiedosto, jolla seurataan ostoksiin käytettyjä varoja kuukausitasolla.

11.2. Asiakastietojen käsittely

Työntekijä allekirjoittaa työhön tulovaiheessa salassapitosopimuksen ja sen sisältö käydään hänen kanssaan läpi osana perehdytystä.

Asiakkailla voi olla yksikössä asiakaskansiot, joissa heille tärkeitä tietoja säilytetään. Kansiot säilytetään henkilökunnan lukitussa toimistossa, lukitussa kaapissa.

Palvelusta poistuneista asiakkaista toimitetaan uloskirjausraportit palvelun järjestäjälle arkistoitavaksi. Palvelun järjestäjä ohjeistaa yksikköä tietojen toimittamiseen liittyen.

Palveluun itsenäisesti hakeutuneiden asiakkaiden tiedot arkistoidaan Esperillä. Yksikön vastuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjällä arkistoi asiakkaan tiedot. Asiakas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen tietosuoja@esperi.fi

Asiakkaalla on oikeus saada nähdäkseen hänestä tehtyjä kirjauksia. Ohjaamme asiakasta olemaan yhteydessä palvelun järjestäjään, joka tekee pyynnön asiakirjojen toimittamisesta. Asiakkaan läheisen tietopyynnöt ohjataan palvelunjärjestäjälle.

11.3. Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on osa työntekijän perehdytystä. Työntekijämme käyvät työhön tullessaan ja sen jälkeen kahden vuoden välein suorittamassa tietosuojakoulutuksen Esko-verkko-oppimisympäristössä. Työntekijän suorittama tietosuojakoulutus tallentuu Mepco-henkilötietojärjestelmään.

Opiskelijat saavat rooliaan vastaavat tunnukset asiakastietojärjestelmään ja hänen työssäoppimisohjaajansa perehdyttää hänet asiakastiedon käsittelyyn ja salassapitoon. Ohjaajan tulee vahvistaa opiskelijan tekemät asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmässämme.

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuoja@esperi.fi

Tietosuojaan liittyviä asioita Esperillä käsittelee tietosuojaryhmä, joka konsultoi ja ohjaa yksiköiden toimintaa tietosuojaan liittyvissä asioissa sekä käsittelee kaikki tietosuojaan liittyvät poikkeamailmoitukset.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste. Esperissä on tehty konsernitasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 17.3.2023.

Tietosuojavastaava vastaa henkilörekisterien suojauksesta ja valvonnasta sekä muusta käyttöturvallisuudesta sekä työntekijöiden koulutuksesta tietosuojaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esperi Care Oy, Mikko Oikarinen, 0400 946 329, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki.

Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

12. Kehittämissuunnitelma

Kehittämistarpeemme nousevat liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta, riskiarvioinneista, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, palautteista, poikkeamista, laadun vuosikyselyn ja RAI-arviointien tuloksista.

Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet:

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Vastuhenkilö
Hyvä hoiva (Poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve)	-Uhka- ja vaaratilanne osaamisen vahvistaminen, tilanteiden ennalta ehkäisy -Sairaanhoidajan osaamisen hyödyntäminen ja lääkehoidon kehittäminen	-Uhka- ja vaaratilanne / MAPA koulutus -Uusien työntekijöiden perehdytys riskitekijöistä ja tilanteiden ennaltaehkäisystä -Sairaanhoidajan työtehtävien tarkempi määrittely -”Sairaanhoidaja päivä” 1 krt/ 3 vko työvuorolista -Lääkehoidonpoikkeamat sairaanhoitajille -Lääkehoitosuunnitelman yhteinen käsittely	-Yksikönpäällikkö - Aluepäällikkö -Sairaanhoidajat ja yksikönpäällikkö
Hyvä elämä (Asiakastyytyväisyyskysely, poikkeamat, palaute, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve)	-Asukkaan yksilöllisyyden ja itsenäisyyden tukeminen entistä paremmin -Omaohjaajuuden vahvistuminen	-YKS menetelmiin perehtyminen ja käyttöönotto -Tiiviimpi yhteistyö yhteistyötahojen (avustajat, läheiset, työtoiminta) kanssa ja heidän resurssien hyödyntäminen -Omaohjaajan tehtävänkuvan tarkempi määrittely työyhteisössä -Omaohjaajan ja asukkaan yhteinen hetki säännöllisesti (esim. 1 krt /kk)	-Omaohjaajat -Yksikönpäällikkö (YKS menetelmien perehdyttäminen) -Yksikönpäällikkö ja tiimivastaava (omaohjaajan tehtäväkuva)

Hyvä työ (Henkilöstötyytyväisyyskysely, poikkeamat, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely)	-Työrauhan parantuminen toimistossa -Ergonomiaosaamisen vahvistaminen	-3.kerroksen toimiston hyödyntäminen -Tiimisopimuksen ja tiimin pelisääntöjen laatiminen -Ergonomia koulutus työterveydenhullon kautta -Sitoutuminen ergonomisiin työskentelytapoihin ja niiden perustelu asukkaalle	-Jokainen työntekijä vastaa siitä, että antaa työrauhan muille ja vaatii itselleen työrauhaa -Yksikönpäällikkö ja tiimivastaava -Yksikönpäällikkö -Jokainen työntekijä
Hyvä talous (Asiakaspääkämäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Ruokahävikin pienentäminen Kodinkoneet käyttöikänsä päässä	-Ruokahävikin seuranta -Ruokailijoiden määrän seuranta -Asukkaiden toiveruokien selvittäminen -Ohjauksen tehostaminen ruokalinjastolla -Ruokalista selkokielelle -Kodinkoneiden uusiminen suunnitelmallisesti; vuonna 2024 kylmälaitteiden hankinta	-Keittiötyöntekijä -Asukaskokouksista vastaavat työntekijät -Yksikönpäällikkö

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuuhenkilö.

Paikka ja päiväys: Jämsä 31.10.2023

Allekirjoitus:



Minna Paronen