

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

Omavalvontasuunnitelmassa olevat hyperlinkit on tarkoitettu Esperi Caren henkilöstön käyttöön. Linkkien kautta henkilöstö pääsee lukemaan tarkempia työohjeita Esperin laadunhallintajärjestelmän kautta.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Esperi Hoivakoti Pikisaari

Y-tunnus 2017532-6

Kunta

Kunnan nimi Turku

Kuntayhtymän nimi - _____

Sote-alueen nimi Varsinais-Suomi

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Esperi Hoivakoti Pikisaari

Katuosoite Pirttivuoreнкуja 7

Postinumero 20900 Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Turku

Varsinais-Suomen hyvinvointialue PL 52, 20521 Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmisten ympärivuorokautinen asuminen, 70 asiakaspaikkaa

Esimies Margit Hägerth-Ilmonen

Puhelin 050 596 7698

Sähköposti margit.hagerth-ilmonen@esperi.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)

20.06.2019

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen asuminen - vanhuksat

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta - _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Arkea (Ruokahuolto),
- Lindström/ Lännen tekstiilihuolto Oy (Liinavaate)
- L&T siivous (Siivouspalvelut)
- L&T kiinteistöhuolto (Kiinteistöhuolto)
- Vasaramäen Sivuapteekki (Apteekkipalvelut ja koneellinen annosjakelu)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Esperi tekee yhteistyötä pääsääntöisesti vain yhtiötasolla sovittujen luotettavien alihankkijoiden kanssa. Heidän kanssaan pidetään vähintään kerran vuodessa yhteistyöpalaveri, jossa katselmoidaan yhteistyön toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia. Suurimpien hankintakohteiden sopimustoimittajia auditoidaan vähintään kerran 3 vuoden aikana. Auditoinnit suorittaa ko. hankinnasta vastaava henkilö yhdessä toisen valitun henkilön kanssa.

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

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

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

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**Toiminta-ajatus**

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

Esperi Caren missio: Tarjota turvallinen koti ja auttaa asukkaita elämään onnellista elämää omilla ehdoillaan.

Esperi Caren visio: Visiomme eli tavoitteemme vuodelle 2024 on "Suomen onnellisimmat asukkaat". Asukkaamme ovat erilaisia ja heillä on erilaisia tarpeita. "Suomen onnellisimmat asukkaat" on meiltä yhteinen sitoumus toteuttaa laadukkaita asumispalveluita.

Yksikön toiminta-ajatus

Toimintamme on alkanut 01.10.2019. Tuotamme ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluja vanhusasiakkaille. Pika-asuissa on neljä ryhmäkotia: Rajakari, Loistokari, Kauppakari sekä Viittakari. Ryhmäkodit tarjoavat vanhuksille loppuelämän kodinomaisen asuin- ja hoitoympäristön. Huolehdimme asukkaiden hyvinvoinnista antamalla päivittäisen hoidon ja läheisyyden lisäksi myös tarvittavan hoidon ja ohjauksen. Hoivakodissamme hoidetaan vanhuksia kuntouttavalla ja osallistavalla työotteella ja asuminen hoivakodissa on virikkeellistä ja toiminnallista. Toiminnassamme kunnioitamme asukkaan yksilöllisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja vakaumusta sekä toimimme tiiviissä yhteistyössä läheisten kanssa. Tuotamme laadullisesti ja sisällöllisesti korkeatasoista palveluasumista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

On ilo kohdata sinut.

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

Rehtiys on vahvuutemme.

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

Meissä on rohkeus uudistaa.

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

Yksikön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka sisältyvät arvoihimme sekä Läheisen oppaaseen. Läheisen opas löytyy yksikön ulkoisilta www-sivuilta kohdasta Esitteet ja materiaalit.

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

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

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

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

Riskien tunnistaminen

Prosessien ja toimintaympäristön riskikartoitus tehdään yksikössä vuosittain. Se auttaa yksikköä hahmottamaan kokonaisuutta, jossa toimitaan ja mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Riskikartoituksessa arvioidaan, mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle. Kukin yksikön päällikkö arvioi oman prosessinsa/yksikön toiminnan ja käy sen sitten henkilöstönsä kanssa läpi. Riskikartoitus arvioidaan puolivuositain mitä riskejä prosessiin liittyy – mitä toimenpiteitä tullaan tekemään.

Yksikössä tehdään vuosittain myös STM Työn vaarojen ja riskien arviointi yhteistyössä esimiesten ja henkilöstön kanssa. Työn vaarojen ja riskien arviointi tallennetaan Laatuporttiin.

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

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

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja kuittaa sen tehdyksi yksikön esimiehelle. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä aluepäällikön kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa.

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta yksikön esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustele toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.

Keskusteltuaan esimiehensä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta Hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki poikkeamat kirjataan toimintajärjestelmä Essiin. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Kirjaaminen tulisi suorittaa viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen on vastuussa siitä, että kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikön esimiehen jatkokäsiteltäväksi.

Kaikki poikkeamat tulee käsitellä esimiehen johdolla yksikkökokouksessa kuukausittain. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (juurisyyanalyysi). Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Ajoittain (esim. kuukausittain tai 2-4 kertaa vuodessa) tulee käsitellä kaikkia yksikön poikkeamia ja pyritään keksimään keinoja, joilla voitaisiin välttää esiintyneitä poikkeamia. Heti käsittelyn alussa tulee pysähtyä miettimään mistä ko. poikkeama johtui.

Poikkeamien käsittelystä teemme kirjaukset palaverimuistioon, joka on tallennettuna Doma Care-järjestelmässä. Poikkeamista keskustelemme tarvittaessa myös asukkaana ja hänen läheistensä kanssa sekä ohjaamme mahdollisissa korvausten hakemisissa, mikäli on muodostunut korvattavia seurauksia.

Korjaavat toimenpiteet

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on todettu. Eri-tyisesti arvioidaan, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan. Toimenpiteiden toteuttamista seurataan ja vaikuttavuutta arvioidaan Yksikköpalavereissa ja asiakaskohtaisesti kirjaamalla potilastietojärjestelmään. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tallennetaan ensisijaisesti poikkeamaraportin liitteeksi.

Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan, arvioimme, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voimme ehkäistä poikkeaman uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikutusta arvioidaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaaville toimenpiteille sovitaan vastuuhenkilöt. Työyhteisöä tiedotetaan yksikköpalavereissa ja Doma Caren keskustelualueella, joka toimii kirjallisena tiedotuskanavana henkilöstön keskuudessa. Lisäksi yksikötasoiset muuttuneet ohjeet tallennetaan Essiin yksikön työtilaan. Yksikönjohtaja vastaa tiedottamisesta yhteistyötahoille.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava toimintalupaus; "näin meillä tehdään" ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön vastuuhenkilön allekirjoittamana ja PDF muodossa yksikön Essin työtilasta, ulkoisilta www-sivuilta sekä yksikön ilmoitustaululta.

Ketkä yksikössä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yksikönjohtaja Margit Hägerth-Ilmonen p. 050 596 7698. margit.hagerth-ilmonen@esperi.fi

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönjohtaja Margit Hägerth-Ilmonen p. 050 596 7698. margit.hagerth-ilmonen@esperi.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa pidetään yllä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitysajankohta ajankohtaisuuden tarkistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Päivitetty yksikönjohtajan allekirjoittama omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön www-sivuilla, Essin yksikön työtilassa sekä yksikön hissiaulassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Pääosa asiakkaista ohjautuu yksikköömme hyvinvointialueen ohjaamana. Jokaisella hyvinvointialueella on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä sijoittavan hyvinvointialueen kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin itse. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 kk:n sisällä.

Hyvinvointialueella on tehty jo ennen sijoittamispäätöstä tai palvelusetelin myöntämistä arvio palvelun tarpeesta. Esperin Hoivakoti Pikisaaressa teemme puolivuositain RAI-, MMSE- ja MNA-mittarit ja samassa yhteydessä päivitämme palvelun toteuttamissuunnitelman. Lomakkeet löytyvät Essin yksikön työtilasta-> yksikön ohjeet-> Hoiva. RAI-mittari on sisäänrakennettuna Doma Care-järjestelmässä.

Mittareiden käytöstä informoidaan asiakasta asukkaaksi tullessa.

Tulotilanteessa asiakas ja hänen läheisensä saavat näin halutessaan tulla tutustumiskäynnille. Asiakkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja, tiimivastaava ja/tai yksikönjohtaja sekä tarvittaessa hyvinvointialueen edustaja. Palvelun toteuttamissuunnitelma ohjaa osalta toimintaamme. Asiakas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskeissa asioissa niin pitkälle, kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Asiakkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja, tiiminvetäjä ja/tai yksikönjohtaja ja tarvittaessa kunnan edustaja. Elämänkaaritiedot on pyydetty omaiselta jo etukäteen. Asiakkaalle tehdään palvelun toteuttamissuunnitelma hoitokokouksen muistiinpanojen pohjalta sähköiseen asiakastietojärjestelmään Doma Careen.

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

1. Arjen toiminnot, joka sisältää: Fyysinen toimintakyky, Psyykinen toimintakyky, Asuminen; Omatoimisuus, avun ja tuen tarve.
2. Elämän hallinta, joka sisältää: Elämänhistoria ja harrastukset, Itsemääräämisoikeus, Asiakkaan omat toiveet esitykset ja tavoitteet ja Elämän loppuvaiheen hoito.
3. Sosiaalinen toimintakyky ja sosiaaliset suhteet, joka sisältää: Elämäntilanne, arvot ja vakaumus, Yhteiskunnan palvelujen käyttäminen, Raha-asiat, Omatoimisuus, avun ja tuen tarve.
4. Aktiviteettitoiminta ja ulkoilu.

Suunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, hoito- ja hoivatyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Palvelun toteuttamissuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Päivityksiä seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Omahoitaja tutustuu asiakkaan elämän vaiheisiin ja terveydelliseen tilanteeseen yhdessä asukkaan tai asiakkaan läheisten kanssa, varmistaa näin myös, että asiakas tulee kuulluksi. Omahoitaja kirjaa asiakkaan toiveet ja näkemykset palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja käy nämä hoitoneuvottelussa. Jos läheisellä ei ole mahdollisuutta osallistua palvelun toteuttamissuunnitelmaan, voimme toimittaa suunnitelman omaiselle kommentoitavaksi ja tarvittaessa täsmentämään suunnitelmaa kommenttien perusteella.

Tiimivastaava perehdyttää omahoitajat asiakkaiden hoitoon. Omahoitajan velvollisuuksiin kuuluu palvelun toteuttamissuunnitelman laatiminen, päivittäminen ja mittareiden käyttäminen. Tiimivastaava käy viikoittaisissa tiimipalaverissa päivitettävät ja päivitetty palvelun toteuttamissuunnitelmat lävitse ja ohjaa omahoitajaa tämän laadinnassa/ toteuttamisessa sekä henkilökuntaa tutustumaan päivitettyihin suunnitelmiin. Tehtyjen ja päivitettyjen palvelun toteuttamissuunnitelmien määrää seurataan viikoittain laatuportissa (tavoite 100%)

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Käytämme hoiva- ja ohjaustyössä ja hoitosuunnitelman laatimisessa apuna hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman elämänkaaren kartoitusosiota, jonka omaiset voivat tulovaiheessa täyttää yhdessä asukkaan kanssa. Omaiset ovat tärkeässä asemassa selvittäessä asukkaan historiaa ja elämänkaarta.

Asukkaan toiveesta hoitava lääkäri voi laatia asukkaan ja omaisen kanssa hoitotahdon. Asiakas voi halutessaan laatia myös hoivatahdon. Sekä hoitotahto että hoivatahto lomakkeet skannataan DomaCaren asiakassivulle liitetiedostoksi.

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

Esperi Hoivakoti Pikisaaren hoidon tavoitteena on elämänlaadun ylläpitäminen ja parantaminen mahdollisesti etenevästä sairaudesta huolimatta. Asukkaan kyky kommunikoida sanallisesti ja saada itsensä ymmäretyksi voi olla heikentynyt. Hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa pyritään kaikin keinoin asiakkaan läheisiä ja elämänkaaritietoutta hyväksikäyttäen tukemaan asiakkaan yksilöllistä ja oman näköistä elämää. Asiakkaan ja läheisen toiveet joskus eroavat toisistaan, silloin pyrimme tukemaan asukkaan toiveiden toteutumista. Asioista kuitenkin keskustellaan kaikkien asianosaisten kanssa ja pyritään pääsemään yhteisymmärrykseen. Oikeanlainen kohtaaminen ja asukkaan kokemus hyväksytyksi tulemisesta sekä kokemus itsemääräämisoikeuden toteutumisesta tukevat asukkaan selviytymistä ja elämänlaatua. Tämä näkyy tyytyväisenä ja vähentäämahdollisia käyttösoireita.

Asukkaalla on oikeus yksityisyyteen. Hänellä on oma huone johon muut eivät saa mennä ilman lupaa. Asukkaat saavat liikkua vapaasti hoivakodissa. Aidatulla piha-alueella asiakas voi nauttia ulkoilmasta myös itsenäisesti. Asukkaalle tarjotaan monipuolisesti erilaisia aktiviteettejä, joihin he voivat aina halutessaan osallistua.

Läheiset ovat aina tervetulleita ja erityisesti asiakkaan ollessa saattohoidossa, pyrimme järjestämään läheisille yöpymismahdollisuuden asukkaan luona heidän niin halutessaan. Huomioimme asukkaan yksilöllisen vuorokausirytmän huomioiden kuitenkin hänen terveydelliset vaatimuksensa. Ruokailuajoissa on joustoa mutta turvaamme jokaisen ravinnonsaannin ja huomioimme paastoajan.

Asukkaan koskemattomuutta tai vapaata liikkumista rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisenä keinona. Rajoittamistoimenpiteitä ja/tai pakotteita käytetään vain omalääkärin, asukkaan ja omaisten yhteisellä sopimuksella ja vain, jos siihen on pakottava tarve, esim. leikkauksen jälkeinen tilanne tai akuutti aggressiivisuus. Mikäli asiakas ei kykene osallistumaan päätöksentekoon, niin se tulee kirjata ja ilmetä myös perusteltu syy sille miksi ei ole osallistunut. Lääkäri kirjaa määräaikaisen rajoitteiden käytön ja em. asiat asiakastietojärjestelmään. Rajoittamispäätös tulee kirjata myös Palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Ammattitaitoinen henkilökunta pystyy omalla toiminnallaan estämään suurimman osan esim. uhkaavista tilanteista. Ne ovat määräaikaisia ja niitä arvioidaan määräajoin (3kk) uudelleen.

Asukkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi yhtiöllä on käytössään ohjeistus, joka löytyy Essistä, sisäisiltä nettisivuilta.

Rajoittamistoimenpiteissä noudatamme STM:n ohjeistusta ja pyrimme kaikin käytettävissä olevin keinoin välttämään niiden käyttöä.

Esperi Hoivakoti Pikisaaressa olemme sopineet itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita siten, että pääsääntöisesti rajoitteita ja pakotteita ei käytetä. Perustelluista syistä (terveydelliset syyt, turvallisuus) voidaan tehdä yksilöllisiä ratkaisuja, joista lääkärin ja läheisten kanssa on keskusteltu ja joihin lääkäri on tehnyt kirjallisen luvan. Rajoitteiden käytön tarpeellisuutta arvioidaan aina päiväkohtaisesti, eikä niitä tule käyttää, mikäli tarvetta ei ole.

Yksikössä käytössä olevat rajoittavat välineet ovat haaravyö, tuolin pöytätaaso, sängyn laita ja hygienihaalari.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yksikön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet ja jokaisen työntekijän velvollisuus on kohdata asiakas yksilönä. Esperin työntekijän on havaitessaan epäkohtia tai epäkohdan uhkia ilmoitettava asiasta yksikön esimiehelle. Yksikön esimies ilmoittaa epäkohdasta tai sen uhasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Salassapitovelvoite ei estä ilmoituksen tekemistä.

Yksikönjohtaja käsittelee asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa tapahtuneen asiakkaan epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen. Yksikönjohtaja kerää tapahtuneesta tietoa ja käy tapahtuman läpi asianosaisten kanssa sekä yksikköpalaverissa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämisessä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautelomakkeet ovat hoivakodin eteisessä tai muuten näkyvällä paikalla omaisten ja asiakkaiden saatavilla. Kirjallisia palautteita kerätään aktiivisesti myös omaistenilloissa. Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan aktiivisesti antamaan palautetta ja toiveita yksikön toimintaan liittyvissä asioissa. Palautetta voi antaa myös www.esperi.fi -sivujen kautta.

Kaikki palautteet (myös suullisesti tullut) kirjataan toimintajärjestelmä Essiin, jonka kautta ne ovat nähtävissä koko organisaatiossa. Palautteet käsitellään säännöllisesti työntekijöiden viikkopalavereissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Asiakaspalautetta hyödynnetään jatkuvan parantamisen ja kehittämisen perustana.

Konsernitasolla palautteesta tehdään koontianalyysyjä ja niitä hyödynnetään Esperin jatkuvan parantamisen välineenä.

Asukaskokoukset järjestetään yksikössä vähintään neljä kertaa vuodessa.

Vähintään kerran vuodessa ulkopuolinen tutkimusyritys toteuttaa laajan asiakas-, omais- ja sijoittajatytyväisyyskyselyn kaikille Esperin asiakkaille, omaisille ja kuntasijoittajille. Tulokset käydään läpi konsernin johtoryhmässä ja yksiköissä.

Asukaskokouksissa ja omaisten tapaamisissa pohdimme yhdessä kehittämiskohteita laadun ja toiminnan sisällön suhteen. Käymme palautteet läpi myös yhdessä henkilökunnan kanssa. Osa palautteista johtaa suoraan korjaaviin toimenpiteisiin, osa johtaa toimintamme kehittämiseen joko yksikkötasolla tai laajemmin yhtiössä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Margit Hägerth-Ilmonen p. 050 596 7698 margit.hagerth-ilmonen@esperi.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Varha, sosiaaliasiamies 02-2626171. <https://www.varha.fi/fi/asiointikanavat/sosiaaliasiamies-turku>

Asiakastapaamisiin varataan aina aika etukäteen puhelimitse.

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa sekä avustaa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaaliamies on puolueeton ja riippumaton. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies ei vastaa mm. Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Turun kaupungin kuluttajaneuvonta, www.kuluttajaneuvonta.fi, suomeksi 029 553 6901, ruotsiksi 029 553 6902

Hoivakoti Pikisaaren toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yksikköpalaverissa henkilöstön kanssa, yksikönjohtajan esimiehen kanssa sekä toimialan operatiivisen johdon kanssa. Vakavat valvontasiat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä. Myös kunnan sijoittajaa informoidaan em. päätöksistä. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeaman juurisyy ja kehittämistoimenpiteet, jotka operatiivinen johto jalkauttaa aluepäällikön johdolla yksikköön asti.

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 viikkoa.

Reklamaation tarkemmat ohjeet löytyvät Essistä, sisäisiltä nettisivuiltamme.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Yksikössä toteutetaan kuntouttavaa työtettä. Tämä edistää asiakkaan liikunta- ja toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa ja parantaa hyvinvointia ja mielekkään elämän edellytyksiä. Toiminnan perustana ovat asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä voimavarat ja niiden hyödyntäminen. Jäljellä olevien voimavarojen käyttäminen motivoi selviytymään arjesta.

Hoitotilanteissa tuemme asiakkaita tilanteissa, joissa hänen omassa toimintakyvyssään on puutteita. Jäljellä olevia voimavaroja ylläpidämme rohkaisemalla ja ohjaamalla itsenäiseen selviytymiseen. Tämä lisää asiakkaan onnistumisen kokemuksia ja osallisuutta omaan hoitoon/elämään. Lisäksi järjestämme päivittäin erilaisia aktiviteetteja, jotka virkistävät mieltä ja muistia, ylläpitävät liikuntakykyä ja tuottavat hyvää mieltä. Yksikössämme on aktiviteetti vastaavat, mutta jokaisen työnsä kuuluu tarjota asukkaalle aktiviteetteja tai ulkoilua hoivatyön lisänä. Osallistuminen hoivakodin aktiviteetteihin ja ulkoiluun kirjataan päivittäisiin huomioihin asiakastietojärjestelmään, josta saamme seurantaraportit viikkotasolla.

Asiakkaan sisältää lähtötilanteen kartoituksen, hoito-, hoiva- ja ohjaustyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Palvelun toteuttamissuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Tiiminvetäjä perehdyttää omahoitajat/ohjaajat asiakkaiden hoitoon. Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu Palvelun toteuttamissuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiiminvetäjä opastaa tässä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin osana hoitotyötä sekä hoitoneuvotteluissa, joihin osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja, tiiminvetäjä ja mahdollisesti kunnan edustaja.

Ravitsemus

Yksikössä tarjolla on Valtion ravitsemussuosituksen mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaisuhoivaa. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen ja asiakashuoneissa ruokaillaan vain erityisestä syystä.

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

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

Yksikköön on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Monipuolisen ja ikääntyneiden erityistarpeet sekä ruokavaliot huomioivan ruoan valmistaa Arkea Oy. Ateriat toimitetaan taloon 3 päivänä viikossa, ma, ke ja pe. Ruokat toimitetaan kylmätoimituksena. Jäähdytettyinä toimitettavat ruokat lämmitetään juuri ennen tarjoilua. Aamupalat valmistetaan Arkean toimitamista elintarvikkeista, iltapala tulee pääosin valmiina. Pyrimme tekemään ruokahetkistä asukkaille mahdollisimman miellyttäviä huomioiden eettisen kattauksen ja tarjoilun. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen ja asiakashuoneessa ruokaillaan vain erityisestä syystä. Selvitämme asiakkaan muuttaessa hänen mahdolliset erityistarpeet ravitsemuksen suhteen (erikoisruokavaliot terveydellisistä syistä, uskonnolliseen tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot). Tarvittaessa huolehdimme, että asiakas saa lisäravinteita, mikäli ravitsemustila sitä edellyttää.

Ruokailuajat Hoivakoti Pikisaaressa

Aamupala	klo 7.00-9.00	Päivällinen	Klo 17.30-18.30
Lounas	klo 12.00-13.00	Iltapala	Klo 19.00-20.30
Päiväkahvi	klo 14.30-15.00	Myöhäinen iltapala	tarpeen mukaan.

Huolehdimme, ettei illan viimeisen ja aamun ensimmäisen ruokailun välinen yö paasto ole yli 11 tuntia tarjoamalla myöhäistä iltapalaa tai yöpalaa.

Hygieniaikäytännöt

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

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

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

Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu:

- Käsihygienia
- Oikea suojainten käyttö
- Verivarotoimet
- Hoitoympäristö
- Eritetahradesinfektio

Tartuntojen ehkäisy epidemiatilanteessa:

- Hyvä käsihygienia, koskee sekä henkilökuntaa sekä asiakkaita.
- Käsihuuhdetta, saippuaa ja käsipyyheparia aina saatavilla.
- Henkilökunnan asianmukainen suojautuminen.
- Suojaimia käytetään oikein, katso erillinen ohje ja video suojaimien pukemisesta ja riisumisesta.

- Tarkka seuranta asiakkaiden oireista.
- Työntekijä ei tule koskaan sairaana töihin.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, osastointi.
- Tarvittaessa otetaan käyttöön kosketus- ja pisaravarotoimet.

Esperin Hoivakoti Pikisaassa noudatamme Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hygienia- ja infektio-ohjeita. Pyydämme säännöllisesti hygieniahoitajaa järjestämään meille kertausta hygieniakäytännöistä. Lisäksi tiimivastaavat ohjeistavat hygieniakäytännöistä, muistuttavat ja seuraavat hygieniakäytäntöjen toteutumista.

Päivittäisestä ylläpitosiivouksesta huolehtii L&T siivouspalvelu. Yksikön oma henkilökunta siivoaa äkilliset eritetahrat. Liinavaatteet lähetetään laitospesulaan, asukkaiden pyykit pestään yksikössä.

Henkilöstön perehdytys sisältää myös opastuksen eritetahrasivoukseen, pintapuhdistukseen (esim. puhelimet, tietokoneen hiiren ja näppäimistön) sekä aseptiseen toimintaan pesutuvassa (puhdas-/ likainen puoli).

Esperissä on tehty konsernitason varautumissuunnitelma epidemia- ja pandemiatilanteisiin.

Yksikön tulee olla varautunut epidemia- ja muihin mahdollisiin poikkeusoloihin varmistamalla tärkeimpien hoiva- ja terveydenhuollontarvikkeiden saatavuus. Yksikön tulee varmistaa, että sillä on varastoituna yksikön tiloihin riittävä määrä päivittäin yksikössä käytettäviä kriittisiä hoiva- ja terveydenhuollontarvikkeita. Riittäväksi määräksi katsotaan 1-2 kuukauden käyttöä vastaava tarve. Kriittisiksi tarvikkeiksi katsotaan mm. suojakäsineet, kirurgiset suu-nenäsuojat, suoja-asut, suojavisiirit ja edellä mainittuihin tarvikkeisiin rinnastettavat tuotteet.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakas puhdistaa itse suunsa ja hammasproteesinsa päivittäin tai sen tekee hoitaja. Puhdas suu ja puhtaat proteesit ovat keinoja välttää esimerkiksi suun sienitulehduksia. Asukkaan suun puhdistaminen vaatii taitoa ja harjaantumista, sillä puhtaaksi tulee saada niin hampaat kuin kiinteät kruunut ja implantit suussa, jossa limakalvot ovat ohuet ja helposti vaurioituvat. Huonokuntoisen asukkaan 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 terveydenhoito voi vaatia erityisosaamista, sillä suun avaamiseenkin voi joutua houkuttelemaan. Suun puhdistaminen ja muu suunhoito onnistuvat parhaiten, kun se suunnitellaan yhdessä tutun hoitajan kanssa.

Suun ja hampaiden hoito tulee tehdä sopivilla välineillä, mahdollisesti sähköhammasharjaa ja hammaslankaa käyttäen. Suu ja hampaat tulee puhdistaa päivittäin ja suun hoidosta tulee kirjata asiakaskohtainen suunnitelma palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Hammashoito järjestetään Varsinais-Suomen hyvinvointialueen Suun terveydenhuollossa, ajanvarauksen puhelinnumerosta 02 266 0644 tai asiakkaan omalla yksityisellä hammaslääkärillä. Äkillisistä hammashoito vaativista tilanteista kts. suun terveydenhuollon päivystys.

Muu terveydenhuolto

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

Yksikön lääkärinä toimii tilaajan määrittämä yhteistyölääkäri, hoivakodin yhteistyölääkäri Trinitas tai asiakkaan oma yksityinen lääkäri.

Sairaanhoitaja/-t ja tiiminvetäjä vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikönjohtaja vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana omalääkäriin ja muina aikoina terveyskeskuspäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Asiakkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan sairaanhoitajan lähete, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarpeelliset asiakkaan esitiedot, lääkitys ja diagnoosit sekä lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Kodissa suoritettavat normaalit toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

Esperin saattohoito-ohjeistus perustuu STM:n suosituksiin palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamisesta sekä palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypä hoito-suositukseen. Saattohoito-ohjeistus löytyy Essistä, sisäisiltä nettisivuilta.

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

Yksikön ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalta on tallennettu Essiin yksikön työtilaan-> Yksikön ohjeet.

Lääkehoito

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

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan mm. poikkeamien kautta; onko lääkehoitoprosessi kuvattu riittävän tarkasti, onko ohjeistus selkeä ja ymmärrettävä, toteutuuko lääkehoito suunnitelman mukaan. Lääkehoidon toteutuksesta vastaa tiimivastaavat ja yksikönjohtaja. Kaikki lääkeluovalliset hoitajat

Monialainen yhteistyö

Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluiden muodossa sekä suojatulla sähköpostilla. Hoitava lääkäri saa tiedot myös Esperin sähköisestä asiakastietojärjestelmästä Doma Caresta, mikäli hän käy yksikössä. Sijoittavan hyvinvointialueen edustajat tekevät kirjauksia myös kunnan omaan järjestelmään. Joitakin asiakastietoja lähetetään hyvinvointialueen tilaajan omalla salatulla sähköpostillaan.

Yksikön sidosryhmiä ovat mm. asiakkaat, omaiset, hyvinvointialueen sijoittajat sekä valvovat viranomaiset. Asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa teemme tiivistä yhteistyötä ja omaiset tavoittavat hoitajat jokaisen hoivakodin vastuupuhe-linnumerosta vuorokauden jokaisena aikana. Tiimivastaava on omaisiin ensisijaisesti yhteydessä lääkäriasioissa ja kaikki hoitajat informoivat omia muuttuvasta tilanteesta pikimmiten.

Lisäksi olemme ottaneet käyttöön omaisviestinäytökalun jossa ei käsitellä arkaluontoisia asioita vaan asiakkaan arjen kuulumisia ja kodin tiedotteita.

Yksikönjohtaja sopii uusista asukkaista sijoittavan hyvinvointialueen kanssa ja lisäksi hyvinvointialueelta tehdään ennalta sovittuja ja ennalta ilmoittamattomia tarkastuskäyntejä ja sosiaalityöntekijät kyselevät kuulumisia aika ajoin.

Osalla asukkaista on yleinen edunvalvoja, jonka kanssa asioinnissa asiakasta avustetaan tarvittaessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja mahdollistetaan liikkumista tukeva esteetön ja turvallinen ympäristö. Valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä valaistus päivällä kuin yölläkin.

Hoivakodin huonekalut ovat tukevia ja turvallisia.

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

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

Huoltoyritys testaa paloilmajärjestelmän sekä poistumisturvallisuuteen liittyvät opasteet ja valot kuukausittain. Hoivakoti on esteetön ja pelastustiet pidetään vapaina sekä palokuormaa pyritään pitämään pienenä. Näitä asioita tarkastellaan turvallisuuskävelyillä (1 x kk).

Pelastussuunnitelma päivitetty:

23.10.2021

Henkilöstö

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

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne.

Koulutetun hoivahenkilöstön määrä on kaikkien asiakaspaikkojen ollessa täynnä yhteensä 38,5 henkilöstövuotta (v. 2022 alusta 42 henkilöstövuotta). Henkilöluku saattaa vaihdella osa-aikaisuusien perusteella. Henkilöstövuosi = 114,75h/3vko, jolloin hoitajamitoitus voi muodostua myös osa-aikaisista työntekijöistä.

- Tiimivastaava (sh) 3-4
- Fysioterapeutti 1
- Lähihoitaja 30 (v. 2022)
- Hoiva-avustajaa 6 (v. 2022)

Henkilöstön poissaolot katetaan sijaisilla siten, että voimassaoleva mitoitus toteutuu. Käytämme sijaisia, joita kutsumme tarpeen mukaan lisäapuun ja äkilliseen sairauslomien sijaistamiseen. He ovat koulutettuja hoitajia, hoiva-avustajia ja alan opiskelijoita.

Työsuhteessa on vakituisessa työsuhteessa myös osa-aikaisia työntekijöitä, jotka ovat sitoutuneet tarvittaessa tekemään lisätyötä. Lisäksi käytössämme on sijaiset.fi järjestelmä jonne rekrytoimme koko ajan uusia sijaisia. Työyhteisössämme kunnioitamme työkaveria ja hyvä työilmapiiri lisää yksikön vetovoimaisuutta ja sen myötä tulee myös uusia työnhakijoita.

Yksikönjohtaja toimii 100% hallinnollisessa tehtävässä. Yksikönjohtaja on tavoitettavissa pääsääntöisesti arkisin klo 8-16.

Välillistä työtä tekevän tukityöntekijäresurssin riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja tukityöntekijä lisätään asiakasmäärän kasvaessa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uusia työpaikkoja tarjotaan ensisijaisesti yksikön omille osa-aikaisille työntekijöille, jonka jälkeen ne laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytoinnit tapahtuvat mol.fi-, Duunitori.fi- ja Esperin omilla intra- ja www-sivuilla. Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja sitten haastattelussa. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäväksi esimiehelle ennen työsuhteen alkamista. Esimies skannaa todistukset Mepco järjestelmään.

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

Asukkaiden tarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset. Esimies tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään yksi yli -periaatteella. HR-tiimi julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovitussa kanavissa. Työntekijältä varmistetaan tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatetaan työsopimuslain säännöksiä ja tarjotaan lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytetään vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

Rekrytoinnissa painotetaan poikkeuksetta työntekijän aiempaa työkokemusta vanhustalvaluista sekä työskentelystä asiakkaan omassa elinympäristössä. Lisäksi hakijalle ovat eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset. Rekrytoitavaa pyydetään aina nimeämään soveltuva suosittelija/suosittelijoita, jolta pyritään varmistamaan työntekijän soveltuvuus alalle. Työhaastattelut voidaan toteuttaa sekä ryhmä- että yksilöhaastatteluina. Lisäksi käytämme 6 kk koeaikaa, jonka aikana tiiminvetäjä ja yksikönpäällikkö seuraavat aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta alalle.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaoleita. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään Esperin oman perehdyttämishojelman mukaan. Perehdytysohjelma kuvattuna Esperin Intrassa Essissä. Yksiköissä on käytössä myös perehdytyskortit.

Yksikönpäällikkö tekee vuosittain yksikkönsä toiminta- ja koulutussuunnitelman. Suunnitelmat laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan.

Esperissä on tehty konsernitason koulutussuunnitelma, joka löytyy essistä.

Esperi järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi. Esperillä on yhteistyösopimuksia eri yhteistyökumppaneiden kanssa, joiden kanssa voidaan räätälöidä koulutuksia erilaisiin tarpeisiin eri puolille Suomea.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja kuittaa sen tehdyksi yksikön esimiehelle. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä aluepäällikön kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa.

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta yksikön esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskusteleo toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.

Keskusteltuaan esimiehensä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle.

Työntekijän ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta, ilmoituksen vastaanotto ja ilmoituksen välittäminen eteenpäin on kuvattu tarkemmin Essissä.

Toimitilat

Kiinteistössä on kiinteistöhuoltosuunnitelma. Se tarkoitus on pitää kohde käyttö- ja toimintakunnossa ja estää vikojen ilmaantuminen. Hyvällä kiinteistöhuollolla tarkoitetaan myös sitä, että tilan olosuhteita ohjaavat ennen kaikkea tilan käyttäjien tarpeet. Tilojen säännöllisellä kunnossapidolla ja huollolla varmistetaan asukkaiden terveydensuojelu, terveyshaittojen ehkäiseminen, tilojen turvallinen käyttö sekä ennakoidaan ja ehkäistään tulevia korjaustarpeita.

Kiinteistön tulevat korjaustarpeet arvioidaan vuosittain. Lisäksi kiinteistön toiminnallisuus ja sopivuus toimintaan arvioidaan vuosittain ja näiden perusteella määritetään kohteen riskiprofiili (ns. reittaus). Reittauksen perusteella tehdään korjaussuunnitelma tai määritetään reunaehdot korvausinvestoinnin tekemiselle.

Sisäilman laadulla on merkittävä vaikutus kiinteistön käyttäjille. Kiinteistöhuoltosuunnitelman mukaisilla säännöllisillä huoltotoimenpiteillä varmistetaan sisäilman korkea laatu:

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

Toimenpiteet mahdollisen sisäilman haittaepäilyn esiintyessä:

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

Toimenpiteet mahdollisen kosteusvaurion esiintyessä:

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

Huoneiston lämpötilan seuranta ja hallinta yksiköissä

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

Huoneilman lämpötila + 20 C - + 26 C
lämmityskaudella

Huoneilman lämpötila + 20 C - + 30 C
lämmityskauden ulkopuolella

- Kiinteistön sisälämpötilojen mittaukset asiakashuoneista ja yleistiloista
- Lämpötilamittaukset lääkehuoneessa
- Ilmastointilaitteiden tarkistus/ kiinteistöhuolto
- Yksikössä viilentävä ilmastointi

Tilojen käytön periaatteet:

Esperi Hoivakoti Pikisaareessa on 58 yhden hengen huonetta ja 6 kahden hengen huonetta. Asuinhuoneet on varustettu tilavalla wc-kylpyhuoneella, jotka ovat erityisesti vanhusten palveluasumiseen suunniteltuja esteettömiä ja tukikaitein varusteltuja. Kahden hengen huoneissa on lisäksi minikeittiö. Asiakkaat voivat sisustaa huoneen kodinomaiseksi omilla huonekaluillaan. Sänky ja patja ovat hoivakodista ja ne ovat erityisesti ihmisten käyttöön suunniteltuja.

Asiakas vuokraa asunnon omaan käyttöönsä, eikä sitä luovuteta muuhun käyttöön vuokrasuhteen voimassaolon aikana.

Asiakkaiden käytössä on molemmissa kerroksissa tilava ruokasali. Lisäksi jokaisessa kerroksessa on yhteinen viihtyisä olohuone. Toisessa kerroksessa sijaitsee esteetön sauna, pesuhuone ja pukuhuone. Toisesta kerroksesta löytyy myös harrastetila. Talon asukkailla on rajattu kiinteistön sisäpihalla oleva ulko-oleskelualue, johon on suora sisäänkäynti alakerran oleskelutilasta. Toisen kerroksen asukkailla on käytössä esteetön iso parveke minkä lisäksi he voivat ulkoilla ulko-oleskelualueella.

Teknologiset ratkaisut

Hoivakodin ovet on sähköisesti lukittu. Hoitajilla on käytössä puhelimet, joilla saa pyydettyä apua toisesta ryhmäkodista.

Asukkailla on hoitajakutsut, joilla he saavat yhteyden henkilökuntaan kaikkina vuorokauden aikoina. Asukkaan painaessa rannekkeen hälytysnappia tulee hoitajan puhelimeen ilmoitus, ilmoitus tulee myös siitä, jos paristo on heikkenemässä. Kerran kuukaudessa rannekkeet testataan tekemällä testikutsuja.

Lisäksi asiakashuoneissa tehdään säännöllisesti, yksilöllisesti sovitut hoitajan tarkastuskierrokset. Hoivakodin ovet on lukittu, jolloin itsenäinen liikkuminen hoivakodissa on turvallista myös muistisairaille asukkailla. Käytössä on myös turvallinen aidattu ulkoilupiha. Kaikissa huoneissa ja yhteisissä tiloissa on paloilmainsin ja sprinkler-järjestelmä.

Ulkoisen uhan varalta hoitajilla on puhelimet käytössä. Avainvalvontaa toteutetaan koodilukollisella avainkaapilla, joka mahdollistaa sen, ettei yksikön avaimia viedä pois hoivakodista. Hoitajilla on käytössä tag, jolla ulko-ovesta pääsee sisään. Tagin kadotessa, se voidaan inaktivoida ohjelmointijärjestelmällä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikönjohtaja Margit Hägerth-Ilmonen 050 596 7698

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineitä hankitaan/lainataan asiakkaiden hoidollisuuden ja toimintakyvyn tarpeiden mukaisesti. Jotkin apuvälineet ja hoitokalusteet on kilpailutettu konsernitasolla, ja ne huolletaan säännöllisesti huolto-ohjelman puitteissa toimittajan toimesta. Myös käytön opastus henkilökunnalle tulee apuvälineiden toimittajalta. Yksiköissä uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan apuvälineiden käyttöön muun perehdytyksen ohessa. Koulutuksen saaneet listataan, jotta kaikilla on tieto, kenellä on oikeus käyttää esim. henkilönostinta. Yksikössä on ajantasainen laiterekisteri sekä terveydenhuollon laitteista vastaava nimetty henkilö. Ajantasainen laiterekisteri löytyy yksikön Essi työtilasta.

Terveydenhuollon laitteista aiheutuvista vaaratilanteista ja läheltä piti-tilanteista tehdään ilmoitus Fimeaan.

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

Yksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikönjohtaja Margit Hägerth-Ilmonen 050 596 7698

Fysioterapeutti Noora Miettinen 050 562 4671

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystietoja koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyn edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaaminen on osa työntekijöiden perehdytystä. Asukkaan tiedot kirjataan sähköisesti Doma Care asiakastietojärjestelmään joko pöytäkoneella tai mobiililaitteella. Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä.

Asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä mobiilisti tai tietokoneella, kirjaus tehdään heti hoitotoimenpiteiden/havaintojen jälkeen. Kirjaamisen asianmukaisuus varmistetaan jatkuvalla perehdytyksellä, kirjauksien määrän sekä sisällön riittävyden ja laadun arvioinnilla. Yksikössämme on käytössä symboliraportointi.

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksikössä on käytössä sähköinen DomaCare-potilastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa. Asiakkailta on myös omat paperiset asiakaskansiot, joissa heidän asiakirjojaan säilytetään, mikäli näitä ei ole mahdollisuus skannata potilastietojärjestelmään liitetiedostoksi. Asiakaskansioita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa lukollisessa kansliassa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden asiakirjojen käsittely tapahtuu kunnan arkistointiohjeen mukaisesti.

Kaikki esimiesten ja henkilöstön ohjeet ja dokumentit ovat intranet-Essissä sivulla "tietosuoja" selostettu kattavasti

Jokaisen työntekijän tulee lukea läpi intranet-Essin sivuilla sijaitseva "Esperi-konsernin yhteinen tietosuojapolitiikka"-ohje sekä suorittaa koulutusohjelma Eskossa tietosuoja osio. Uudet työntekijät ohjataan aina tekemään saman. Yksikön esimies tutustuu sivulla oleviin ohjeisiin ja ohjeistaa henkilöstönsä toimimaan vaatimusten mukaisesti kaikkien henkilötietojen käsittelyssä. Yleinen nyrkkisääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin, kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietoja käsitellessä.

Mikäli tietosuoja-asiat herättävät kysymyksiä, niin kysymykset tulee lähettää ensisijaisesti osoitteeseen tietosuoja@esperi.fi

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Esperin yksiköt käyttävät tätä kohtaa oman yksikkönsä tarkennettuna toiminnan kehittämissuunnitelmana. Yksikön kehittämistarpeet nousevat liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, asiakas/omaispalautteista, yksikössä kirjatusta poikkeamista ja toimintakykymittareiden tuloksista. Asukkaan ja omaisen ääni on keskiössä jatkuvassa laadun parantamisen prosessissa.

Yksikön toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Omahoitajaroolin kehittäminen
- Asiakaskirjaamisen laadullinen kehittäminen
- Yksikön sisäisten ohjeiden selkeyttäminen ja päivittäminen
- Vastuualueiden määrittely
- Tietosuoja ja -turvallisuusosaamisen lisääminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

12/2021

MW, TN, SN, PN, EK

Hyväksyjä: Laaturyhmä

Paikka ja päiväys Turku 23.3.2023

Allekirjoitus

