



Esperi Koti xx Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

17.12.2024

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	10
5. Riskien hallinta	11
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako	11
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet	12
5.3. Vakavat poikkeamat.....	12
5.4. Toimintaympäristön riskit.....	13
5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)	13
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	14
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	14
5.8. Valmiussuunnitelma	14
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	15
6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	15
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi.....	15
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma	16
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	17
6.4. Osallisuus	20
6.4.1. Asukaskokoukset	20
6.4.2. Läheistenillat	20
6.4.3. Laatufoorumi	20
6.5. Palautteet.....	20
6.5.1. Palautekanavamme ovat:.....	20
7. Palvelun sisällön omavalvonta	23
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	23
7.2. Terveys- ja sairaanhoito.....	23
7.3. Lääkehoito	24

7.4. Ravitseminen	25
7.5. Suun terveys	26
7.6. Saattohoito	26
7.7. Hygieniaikäytännöt	27
7.8. Puhtaanapito	27
7.9. Monialainen yhteistyö	28
8. Asiakasturvallisuus	28
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	28
8.2. Turvallisuuskoulutukset	29
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	29
9. Henkilöstö	30
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	30
9.2. Sijaisten käytön periaatteet	31
9.3. Henkilöstön rekrytointi	31
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	32
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu	33
10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut	34
10.1. Toimitilat	34
10.2. Teknologiset ratkaisut	34
10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta	35
11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	35
11.1. Asiakastyön kirjaaminen	35
11.2. Asiakastietojen käsittely	35
11.3. Tietosuojat ja tietoturva	36
12. Kehittämissuunnitelma	37
13. Omavalvontasuunnitelman seuranta	38

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Esperi Care Oy	Y-tunnus	2017532-6
-------------	----------------	----------	-----------

Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö		OID-koodi	1.2.246.10.20175326.10.99
Kastanja Koti		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	62547
Katuosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
Pisaratie 4		33480	Ylöjärvi
Kunnan / kuntayhtymän nimi		Ylöjärvi	
Hyvinvointialueen nimi	Pirkanmaan hyvinvointialue		
Yksikön vastuhenkilö	Sari Tilvis-Korhonen		
Vastuuhenkilön puhelinnumero		046 920 1229	
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite		sari.tilvis-korhonen@espero.fi	

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	Kehitysvammaiset aikuiset 15		13.6.2017

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Tuettu asuminen	Kehitysvammaiset aikuiset 5		13.6.2017

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Kiinteistöhuolto	Lassila & Tikanoja
Ateriapalvelut	Compass Group Oy
Muut palvelut	Kespro

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.

Esperin yhteistyökumppaneiden laatua seurataan säännöllisesti laadunseurannan, asiakastytyväisyysmittausten sekä eri yhteistyö- ja kehityspalavereiden 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 vastuuhenkilö vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa esihenkilö on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Yksikön vastuuhenkilön tulee varmistaa, että alihankkijoiden laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Vastuuhenkilö 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, omaisilta ja henkilöstöltä.

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

Omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein Esperin ulkoisilla verkkosivuilla.. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä yksikön toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu yksikön vastuuhenkilö 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 omasta työtilasta, Esperin verkkosivuilta sekä yksikön ilmoitustaululta. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP- tai Palse-järjestelmään.

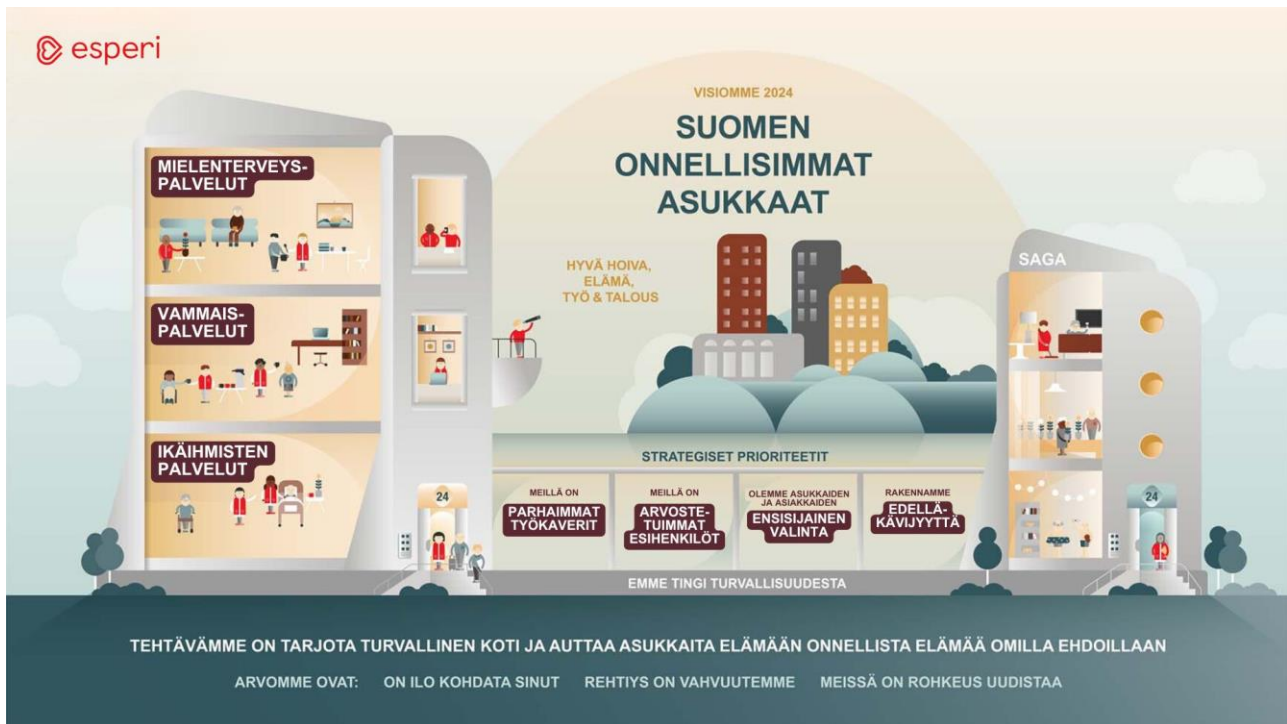
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, 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 asiakastytyväisyyteen 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 käytönotettava 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 Esperin tunnetaan laadun edelläkävijänä. Edelläkävijyys tarkoittaa, että asioiden tekeminen vaatii meiltä kaikilta rohkeutta.

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

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 asiakkaita löytämään oma tyyliensä 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, että me kodin työntekijät arvostamme asukkaitamme sekä toisiamme juuri sellaisena kuin olemme. Kohtaamme jokaisen yksilöllisesti taustoista riippumatta avoimin mielin, kunnioittavasti ja myös heikkoudet hyväksyen. Luomme asukkaille mahdollisuuden elää omannäköistä elämää. Pidämme huolta toisistamme sekä suunnittelemme työmme niin, että kiireettömille kohtaamisille jää aikaa.

Rehtiys on vahvuutemme.

Teemme mitä lupamme. Tunnumme 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, että työyhteisön jäsenten kesken vallitsee luottamus luvattujen asioiden ja tehtävien tekemiseen. Asiakaskirjaukset ovat selkeitä ja raporttien antaminen jokaisen vuoron päätteeksi toteutuu. Neuvojen ja avun kysyminen on helppoa. Asukkaiden ja työkavereiden hyvinvointi on päätöksenteon keskiössä. Läheiset ovat tervetulleita vierailuille. Läheisiin pidetään aktiivisesti yhteyttä ja heitä informoidaan läheisensä voinnista.

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 sitä, että työyhteisössämme kuunnellaan jokaista sen jäsentä ja hyödynnämme jokaisen vahvuuksia. Tiedostamme, että työmme on jatkuvaa kehittämistä ja toimintamallien uudistamista. Kodissamme työskentelee työntekijöitä hyvinkin erilaisilla kokemuspohjilla, ja hyödynnämme niitä rohkeasti kotimme toiminnan uudistamiseen sekä kehittämiseen.

4. Johtamisjärjestelmä

Johtamisen vaikuttavuus varmistetaan johtamisjärjestelmällä, joka kattaa strategian määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toimintasuunnitelmien laatimisen sekä tulosten seurannan ja mittaamisen. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön toiminnasta yksikön tavoitteiden, toimiluvan sekä tehtävänkuvansa 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 reunaehtojen 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, työvuorosunnittelun 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 päivittäisen 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 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. 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 asiakasturvallisuutta oleellisesti vaarantavasta epäkohdasta, vaaratapahtumasta tai muusta lain vastaisesta toiminnasta.	Työntekijät, alihankkija	Laatuportti, asiakastietojärjestelmä	Yksikön vastuuhenkilö, palvelun tuottaja ja palvelunjärjestäjä
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,
ulkoiset auditoijat

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 tiimipalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyitä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen yksikkö- ja konsernitasolla. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla.

5.3. Vakavat poikkeamat

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan laatupäällikölle tai työhyvinvointipäällikölle. 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: 1.10.2024

5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi valvontalain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden sekä menettelyohjeen työntekijän mahdollisesti havaitsemista epäkohdista, epäkohdan uhasta tai muusta lainvastaisesta toiminnasta.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi puutteita asiakasturvallisuudessa, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavaa tapahtumaa, vahinkoa tai muuta lainvastaista toimintaa.

Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja/tai yksikön toimintakulttuurista johtuvia, asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden, hän ilmoittaa asiasta viipymättä yksikön vastuuhenkilölle. Epäkohdasta tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttiin ja kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asiakasta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilö on yhteydessä aluepäällikköön ja ilmoitukseen johtanutta syytä lähdetään korjaamaan välittömästi omavalvonnallisin keinoin. Yksikön tukena ovat Esperin tukifunktiot (esimerkiksi HR, laatu, viestintä, hankinnat, kiinteistö, Tietosuojavastaava) sekä liiketoimintajohto.

Yksikön vastuuhenkilön on ilmoitettava välittömästi asiasta palvelunjärjestäjälle. Palvelunjärjestäjän ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi, jos omavalvonnalliset menetelmät eivät ole riittäviä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yksikön vastuuhenkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

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 vastuhenkilö 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.

Työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 2.10.2024

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 konsernitasoinen valmiussuunnitelma, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin valmiussuunnitelman yleinen osa on päivitetty 1.11.2023.

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

Yksikön Toimintokortit on päivitetty: 11.9.2024

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) kerran kolmessa vuodessa.

Sisäinen auditointi on tehty: Sisäistä auditointia ei ole vielä tehty

Ulkoinen auditointi on tehty: 25.4.2023

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 tulemistä ja muistia.

Toimintakykyarviointi tehdään ympärivuorokautisessa palveluasumisessa yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan toiveesta mukaan voidaan pyytää hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Arvioinnin lähtökohdana 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. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Yksikössämme on käytössä FIM-toimintakykymittari

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: Keskustelemme asukkaan kanssa ennen varsinaista toimintasuunnitelman laadintaa. Asukkaalta nousseiden tarpeiden ja kokonaistilanteen pohjalta mietitään ketä kutsutaan mukaan. Asukkaan apuna suunnitelman laadinnassa voi olla puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä ja tulkki.

Asiakas saa yksilöllisen ja ajantasaisen ohjauksen ja tuen. Henkilökunta tuntee asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Päivittäinen ohjaustyö ja kirjaaminen perustuvat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

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. Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa osana päivittäistä kirjaamista ja niiden toteutumista arvioidaan aina palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

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 asiakkaalla 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: tukiviittomat, kuvakortit, viittomakielen tulkki.
- Selvittämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.

Toteutamme yksikössämme yksilöllisen elämänsuunnittelun toimintamallia ja se näkyy toiminnassamme seuraavissa asioissa: Asukkaiden toiveita ja vahvuuksia pyritään selvittämään ja rakentamaan toiminta niiden pohjalle. Kastanjassa järjestetään asukaskokous kaksi kertaa kuukaudessa, jolloin asukkaat pääsevät suunnittelemaan tulevaa ohjelmaa yhdessä henkilökunnan kanssa. Pyrimme mahdollistamaan monipuolista harrastustoimintaa sekä työ- ja päivätoimintaa. Yksikössä itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja sen mahdollisesta rajoittamisesta keskustellaan säännöllisesti yksikön vastuuhenkilön johdolla. Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

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

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi on laadittu ”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 määräämiä velvoitteita arvioida rajoittamistoimenpiteen käyttöönottoa sekä asiakkaan rajoittamiseen liittyviä yleisiä ja erityisiä edellytyksiä. Jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään, asiakkaan ja työntekijöiden turvallisuus on ensisijaisen tärkeää. Varmistamme tämän mm. käyttämällä vain CE-merkittyjä välineitä rajoitustoimenpiteiden aikana (esim. Kehitysvammalaki 42 k §: rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa), valvomalla jatkuvasti asiakkaan tilannetta rajoitustoimenpiteen käyttämisen aikana ja varmistamalla henkilöstön osaamista haastavissa koulutuksissa, esimerkiksi säännölliset turvallisuus- ja mapa-koulutukset.

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 rajoitustoimenpitepäätöksiä 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 on käytössä seuraavia rajoittavia välineitä: sängynlaidat

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.

Yksikössämme käytetään Pihlajalinna Terveys Oy:n asiantuntijaryhmää.

Asiantuntijaryhmään kuuluu laillistetut lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi.

Kodissamme on käytettävissä Esperin asiantuntijaryhmä. Esperin oma ryhmä varataan vammaispalveluiden palveluasiantuntijan kautta, joka toimii myös asiantuntijaryhmän sosiaalityön asiantuntijana. Asiakkaista toimitetaan asiantuntijoille esitiedot niiden asiakkaiden osalta, joille on tarpeen laatia asiantuntijaryhmän arviota ja seurantaa edellyttävä päätös tai ratkaisu. Esitiedot

pyydetään ja käydään tarvittavilta osin läpi myös niiden asiakkaiden osalta, joiden kohdalla harkitaan rajoitustoimenpiteen käyttöä. Esitietoihin ei kirjata asiakkaan henkilö- tai tunnistetietoja.

Asiantuntijat kokoontuvat arvioimaan asiakkaan tilannetta ja rajoitustoimenpiteen käytön yleisiä ja erityisiä edellytyksiä. Mukana tapaamisessa on yksikön vastuuhenkilö. Mahdollisuuksien mukaan tapaamiseen kutsutaan myös asiakkaan omaohjaaja (tai asiakkaan hyvin tunteva ohjaaja) ja tiimivetäjä. Yksikönpäällikön tehtävä on varmistaa asiakkaan oma näkemys rajoitustoimenpiteen käyttämisestä ennen asiantuntijaryhmän kokoontumista ja kertoa asiakkaan oma näkemys asiantuntijoille. Tapaamisessa myös sovitaan, milloin rajoitustoimenpidettä arvioidaan viimeistään uudelleen (viimeistään 6 kk:n kuluessa, tai aikaisemmin, mikäli asiakkaan tilanne muuttuu rajoitustoimenpiteen käytön osalta oleellisesti).

Yksikkö kirjaa työryhmän arvion asiakastietojärjestelmään välittömästi arvion tekemisen yhteydessä. Yksikkö kirjaa myös työryhmän suositamat toimenpiteet, joilla vahvistetaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä selviytymistä, jotta käytössä olevia rajoituksia voidaan purkaa tai uusien rajoitustoimenpiteiden käyttöä vähentää. Työryhmän arviot ja seurantatiedot kirjoitetaan sellaiseen muotoon, että niitä voidaan sellaisenaan käyttää asiakkaalle, hänen lailliselle edustajalleen tai omatyöntekijälle annettavissa selvityksissä sekä niissä pyynnöissä, joita viranhaltijoille lähetetään päätöksien tekoa varten.

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.

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 elämä ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa asukaskokouksissa nousseiden asioiden pohjalta.

Järjestämme asukaskokouksia kaksi kertaa kuukaudessa.

6.4.2. Läheistenillat

Järjestämme asiakkaidemme läheisille tapaamisia kahdesti vuodessa. Tapahtumasta tiedotetaan läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta. Pyrimme kuulemaan läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunniteltaessa.

Järjestämme tapaamisia toukokuussa ja joulukuussa.

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: tulos 10; vastaajia kuusi (6).

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: Tulos 8,67; kuusi (6) vastaajaa

Kirjallinen ja suullinen palaute

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheistenilloissa saadun palautteen tiimipalaverien muistioihin. Muilla tavoin saa-puneet palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen antaja voi halutessaan antaa omalla nimellään tai nimettömänä. Käsittelemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalavereissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Yksikön vastuuhenkilö 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 vastuuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimipalavereissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen vastineeseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaava auttaa asiakasta tai hänen edustajaansa muistutuksen ja kantelun tekemisessä sekä neuvoo asiakkaan oikeuksiin ja oikeusturvaan liittyvissä asioissa.

Muistutusten vastaanottaja

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot
yhteystiedot ja hänen tarjoamat ja palvelut
palvelut:

kirjaamo@espero.fi

Click or tap here to enter text.

Sosiaaliasiainen henkilö (ent. sosiaaliasiamies) yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu
Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12,
to klo 12–15. 095110 1200

Pirkanmaan hyvinvointialueella
sosiaaliasiavastaavina toimivat

Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen
(vastuuhenkilö) Heidät tavoittaa: 1.
Puhelimitse (ma-to klo 9–11):
0405045249 2. Tietoturvallisella
viestin välityksellä: suomi.fi palvelun
kautta 3. Yleinen neuvonta
sähköpostilla:
sosiaaliasiavastaava@pirha.fi4.
Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900
Tampere Sosiaaliasiavastaavan
tehtävät: 1) neuvoa asiakkaita
sosiaalihuollon asiakkaan asemasta
ja oikeuksista annetun lain sekä
varhaiskasvatuslain soveltamiseen
liittyvissä asioissa.2) neuvoa ja
tarvittaessa avustaa asiakasta tai
asiakkaan laillista
edustajaa, omaista tai muuta
läheistä muistutuksen tekemisessä
sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa
varhaiskasvatuksen muistutuksen
tekemisessä.3) neuvoa, miten
kantelu, oikaisuvaatimus, valitus,
vahingonkorvausvaatimustai muu
asiakkaan sosiaalihuollon tai
varhaiskasvatuksen oikeusturvaan
liittyvä asia voidaan panna vireille
toimivaltaisessa viranomaisessa.4)
tiedottaa asiakkaan oikeuksista.5)
koota tietoa asiakkaiden
yhteydenotoista ja seurata
asiakkaiden oikeuksien ja aseman
kehitystä.6) toimia muutenkin
asiakkaan oikeuksien edistämiseksi
ja toteuttamiseksi.

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. Asiakkaat ulkoilevat toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

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: seurakunnan työntekijät sekä koirakaverit

Selvitämme asiakkaan yksilölliset toiveet vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyen osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Yhdessä asiakkaidemme kanssa suunnittelemme asukaskokouksissa erilaisia tapahtumia ja aktiviteetteja arkeemme.

Yksikkömme aktiivista arkea voi seurata: Kastanja Kodin verkkosivuilla sekä Instagramissa.

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 terveydentilan seurantaan liittyviä mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti ja kirjaamme tiedot asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmässä. Annamme asiakkaalle ohjausta ja neuvontaa terveydentilan ylläpitämiseen.

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaudenhoito on järjestetty yksikössämme: Kastanjassa ei ole käytössä omaa lääkäriä. Kastanjan asukkaiden on mahdollista käyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen terveyskeskuksen palveluja, kuten muutkin alueen asukkaat. Asukkaat kuuluvat Ylöjärven terveyskeskuksen läntiseen piiriin, missä heille on nimetty omahoitaja. Asukkaiden lääkehoidon kokonaisuuden arviointia tehdään Taysin kehitysvammapoliklinikan tai terveyskeskuslääkärin vastaanotolla käydessä, tai jonkin perussairauteen liittyvän hoidon yhteydessä.

Äkillisissä sairaustapauksissa Kastanjassa käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen terveyskeskuksen päivystyspalveluja. Virka-ajan ulkopuolella iltaisin ja viikonloppuisin päivystyspalvelut ovat Acutassa Tampereella.

Yksikön työntekijät vastaavat yhdessä asiakkaan kanssa terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön vastuuhenkilö 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. Sovitulle läheiselle ilmoitetaan tilanteesta.

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, huumeeseula) riippuvuuksien seurantana. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi teemme silmämääräisiä havaintoja ja pyrimme keskustelemalla selvittämään, onko asiakas käyttänyt päihteitä. Jos asiakas on arviomme mukaan päihtynyt, keskustelemme lääkärin kanssa lääkehoidon toteuttamisesta. Keskustelun ja johtopäätökset kirjaamme asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin asiakastietojärjestelmässä.

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.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 17.7.2024

Yksikön vastuuhenkilö ja sairaanhoitaja 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: Kastanjan asiakkaiden lääkehoidon tarvetta, toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan jatkuvasti ohjaajien toimesta. Asiakkaat ovat kehitysvammaisia ja useimmilla heistä on haasteita kommunikoinnissa. Tästä johtuen mm. kivun suhteen arviointi on joskus vaikeaa. Lääkehoitoon liittyvät havainnot kirjataan ja tarvittaessa informoidaan lääkäriä.

Kastanjassa toteutetaan peruslääkehoitoa asiakkaiden henkilökohtaisilla lääkkeillä. Jokainen asiakas maksaa lääkityksensä itse, henkilökunta tilaa lääkkeet lääkelistan ja reseptien mukaisesti. Yksikössä lääkkeitä annetaan luonnollista tietä suun kautta, inhaloiden keuhkojen limakalvoille, peräsuoleen ja emättimeen. Lääkkeitä annetaan silmä- ja korvatippoina tai – voiteina, injektioina ihon alle tai lihakseen sekä ulkoisesti annettavina lääkkeinä kuten esimerkiksi lääkelaastarit. Osalla asiakkaista on käytössä PKV-lääkkeitä.

Esperi Koti Kastanjassa ei ole käytössä koneellisesti kerta-annoksiin jaettuja lääkkeitä. Lääkehoidon luvan omaava ohjaaja jakaa lääkkeet alkuperäispakkauksista asiakkaiden henkilökohtaisiin dosetteihin lääkehuoneessa viikoksi kerrallaan. Dosetissa on asiakkaan nimi, kuva ja voimassa oleva lääkelista. Lääkelista on yhdenmukainen lääkkeiden jaossa käytettävän lääkelistakansion ja DomaCare-asukastietojärjestelmän lääkelistan kanssa.

Lääkkeenjaossa on käytössä kaksoistarkastus. Toinen lääkeluvallinen ohjaaja tarkistaa toisen ohjaajan dosettiin jakamat lääkkeet. Lääkkeenjako, kaksoistarkastus ja sen yhteydessä tehdyt huomiot kirjataan lomakkeelle. Ohjaaja tarkistaa lääkkeet myös vielä silloin, kun antaa ne asiakkaalle.

Luonnollista tietä annosteltavien lääkkeiden antamisessa noudatetaan oikeaa antotekniikkaa ja lääkkeeseen liittyviä erityisohjeita sekä aseptisia työtapoja. Ohjaajan tulee aina varmistaa, että oikea asiakas saa oikeat lääkkeet. Etukäteen dosetista lääkemukeihin laittamista ei sallita virheriskin lisääntymisen vuoksi. Lääkkeet annetaan asiakkaalle suoraan dosetista lääkkeenantohetkellä lääkemukia apuna käyttäen.

7.4. Ravitsemus



Hyvä ravitsemus on yhteydessä toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Huomioimme asiakkaiden ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa toiveiden lisäksi erityisruokavaliot sekä yksilölliset tarpeet. Yksikössämme tarjoillaan ruokasuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita.

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 7:30
Lounas	klo: 11:30
Iltapäiväkahvi	klo: 14:30
Päivällinen	klo: 16:30
Iltapala	klo: 20:00
Yöpala	tarvittaessa

Lisäksi tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden.

Ruokailuajat ovat liukuvia ja asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon. Tarjoamme kaikilla aterioidella juotavaa ja erityisesti kesäaikana juomaa on tarjolla kaikkina aikoina.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen. Asiakashuoneissa ruokaillaan erityisestä syystä tai asiakkaan niin toivoessa. Avustamme asiakkaita tarvittaessa ruokailussa.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 20.9.2024

7.5. Suun terveys

Tavoitteenamme on asiakkaidemme puhdas ja kivuton suu. Asiakas puhdistaa päivittäin suunsa ja hampaansa/hammasproteesinsa itse tai ohjaajan 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.

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. 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

psykkiset, 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 kykynsä 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 on hygieniasuunnitelma.

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

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.

Yksikössä asiakkaat voivat osallistua oman huoneensa siivoamiseen osana kuntoutumistaan. Työntekijät ohjaavat ja tukevat asiakasta siivouksessa ja henkilökohtaisessa pyykkihuollossa.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: Siivouksesta vastaa Kastanjan oma monipalvelutyöntekijä.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Pyykkihuollosta vastaa Kastanjan oma henkilökunta. Asiakkaat osallistuvat kykyjensä mukaan oman pyykkinsä pesemiseen. [Click or tap here to enter text.](#)

7.9. Monialainen yhteistyö

Palvelutarpeen arvioimiseksi, asiakkaan palvelun toteuttamiseksi ja kuntoutumisen tukemiseksi teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaan. Ohjaamme ja avustamme asiakkaita saavuttamaan kuntoutumisensa kannalta oikeat palvelut ja tukitoimet. Teemme yhdessä asiakkaan kanssa tiivistä yhteistyötä omatyöntekijän kanssa.

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: Hyvinvointialueet, Mikkolan työtupa, Tikanmäen tila, avustajapalvelut, Koirakaverit, seurakunta sekä erilaisia palveluja tarjoavat paikalliset yritykset mm. kampaaja, jalkahoitaja, fysioterapeutti sekä Siltatien yhtenäiskoulu.

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, asiakasneuvotteluissa 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.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 2.1.2025

Poistumisharjoitus on tehty: 3.11.2020

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 14.11.2022

Palotarkastus on toteutunut: 14.2.2023

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. Vastuuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuus-kävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuporttiin

Turvallisuuskävely on pidetty: 29.12.2022

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 3.11.2020

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.

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.

8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi asiakkaiden terveydentilan tutkimisessa, seurannassa ja edistämässä 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 yksiköissämme 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 vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikköön on nimetty laitevastaava.

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 lääkitäällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme yksikön muut lääkitäälliset laitteet ja tarvikkeet Esperin sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi yksikön laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollon dokumentoidaan laiterekisteriin.

Lääkitäällisten 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.

Fimean verkkosivulla oleva lomake:

https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf/0b0fe140-51d3-98df-441a-89cc4784e29c/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf?t=1698994692322

Ilmoitus lähetetään sähköpostitse **laitevaarat@fimea.fi**. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) Lääkitäälliset laitteet Mannerheimintie 166 PL 55 00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

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, YAMK

Vastuuhenkilön työaika jakautuu asiakasmäärän mukaan. Vastuuhenkilöllä on laaja apu eri tukifunktioissa, esimerkiksi HR-asiantuntijat, työvuoroasiantuntija, laatuapäällikkö, rekrytointiasiantuntija, palveluasiantuntija ja viestintäpäällikkö.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	2	hoitoapulainen	0
lähihoitaja	15	virikeohjaaja	0
hoiva-avustaja	0	fysioterapeutti	0

yhteisö- ja nuoriso-ohjaaja ¹

monipalvelutyöntekijä 1

Lisäksi yksikössä voi olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksoilla.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa. mm. seuraamalla päivittäin resursointitaulukkoa, johon päivittyy kerran vuorokaudessa yksikössä tarvittava henkilöstömäärä asiakasmäärään nähden. Taulukko huomioi asiakasmäärän lisäksi asiakkaiden mitoituksen.

Arkisin aamuvuorossa työskentelee neljä sairaanhoitajaa/lähihoitajaa, minkä lisäksi vastaava sairaanhoitaja työskentelee pääsääntöisesti arkiamuisin. Päivätoiminnassa työskentelee arkiamuisin nuoriso- ja yhteisöohjaaja, joka osallistuu aamulla klo 10 asti hoivatyöhön, minkä jälkeen hän siirtyy päivätoimintaan. Myös ohjaajista yksi siirtyy päivätoimintaan hoivatyöstä aamukiireiden jälkeen. Yksikönpäällikkö työskentelee arkiamuvuoroissa.

Iltavuorossa työskentelee 4-6 sairaanhoitajaa/lähihoitajaa, yövuorossa työskentelee yksi sairaanhoitaja/lähihoitaja.

Palvelu- sekä vuorokohtaisen mitoituksen toteutuminen ohjataan todentamaan työvuorosuunnittelullisin keinoin.

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.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuuhenkilö varmistaa, että yksikkö on tietoinen toimintatavasta näin sattuessa.

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. Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote valvontalain mukaisesti. 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 tietosuojalakia 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.

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 käytyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitasoinen koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä.

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. Yhä useammin koulutukset ovat toteutettavissa etäyhteyksin.

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

- Lääkehoito
- Hygieniapassi
- Ensiapu ja hätäensiapu
- 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 omavalvontasuunnitelmaan.

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 sairauslomia ja ennen-aikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtääme 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 huoneensa omilla esineillään, tarvittaessa avustamme heitä sisustamisessa. Omannäköinen huone lisää viihtyisyyttä. Sisustamisessa huomioimme turvallisuustekijät. Asiakkaiden henkilökohtaisia tiloja 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:

Ympäri vuorokautisessa asumisessa asiakkaalla on käytössään oma 20 neliön huone, jossa on wc ja suihku. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalla on käytössään 35 neliön yksiö. Yksiössä on keittiö, wc ja suihku. Yhteisöllisen asumisen rakennuksessa on myös erillinen oleskelutila, jossa mm. tv. Lisäksi samassarakennuksessa on Kastanjan oma päivätoiminta.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Asiakkailla on yhteiskäytössään päiväsalit ruokailua ja yhteistä oleilua varten, sauna ja pesutilat. Pihapiirissä on ulkovarasto, jossa voi säilyttää mm. polkupyöriä.

Kuvaus piha-alueesta:

Kastanjassa on laaja piha-alue, jossa isot nurmikkokentät. Pihassa sijaitsee kota, jossa on tulisija. Pihaalueella on istutettuja pensaita ja puita.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina.

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:

Traka-avainkaappi, NineSolution-asiakaskutsujärjestelmä

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Ajan Lukko OyTURVAKSI® palvelut 24/7Tammelan puistokatu 29, 33500, Tampere | 03 254 1600
| www.ajanlukko.fi; Lohde Trust

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Testaamme laitteiden toimivuuden kerran kuukaudessa, testauspvm. merkitty yksikön kalenteriin.

10.3. Terveysturvajärjestelmän mukainen toiminta

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

Esperille on laadittu terveysturvajärjestelmän 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.

Asiakastietojärjestelmään tehdään asiakkaan arjen ja hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus.

Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Jokainen työntekijä käsittelee asiakastietoja vain sen verran kuin on tarpeellista.

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 vastuuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjä 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 konsernitason tieto- ja kyberturvapolitiikka, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 1.7.2024. Se ei ole julkinen.

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)	Työn tasainen jakautuminen vuoroissa, jotta kaikki työntekijät ajan tasalla jokaisen asiakkaan asioista	Jatketaan ns. käytäväjaon tekemistä	Yksikönpäällikkö
Hyvä elämä (Asiakastyytyväisyyskysely, poikkeamat, palaute, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve)	Asiakkaalle lisää yksilöllisiä aktiviteetteja	Asukaspalaverit ja muut asukkaaiden kuulemisen keinot	Koko henkilöstö
Hyvä työ (Henkilöstötyytyväisyyskysely, turvallisuuskulttuurikysely, poikkeamat, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely)	Työyhteisön hyvän ilmapiirin ylläpitäminen	Noudatetaan sovittuja käytänteitä.	Koko henkilöstö
Hyvä talous (Asiakaspaikkamäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: **Ylöjärvi 17.12.2024**

Allekirjoitus:



Sari Tilvis-Korhonen