



Esperi Hoivakoti Otso Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

25.4.2024

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	7
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
4. Johtamisjärjestelmä	9
4.1. Viikkoraportti	9
5. Riskien hallinta	10
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako	10
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet	11
5.3. Vakavat poikkeamat.....	11
5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus	12
5.5. Ilmoitus asiakasturvallisuuden epäkohdasta (valvontalaki 29 § ja 30 §)	12
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	12
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	13
5.8. Valmiussuunnitelma	13
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	13
6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	14
6.1. Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi	14
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma	14
6.3. Hoitoneuvottelu	15
6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	15
6.5. Osallisuus	16
6.5.1. Asukaskokoukset	16
6.5.2. Läheistenillat	16
6.5.3. Laatufoorumi	16
6.6. Palautteet.....	17
7. Palvelun sisällön omavalvonta	18
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	18
7.2. Terveys- ja sairaanhoito.....	19
7.3. Lääkehoito	19

7.4. Ravitseminen	20
7.5. Suun terveys	21
7.6. Saattohoito	21
7.7. Hygieniakäytännöt	22
7.8. Puhtaanapito	22
7.9. Monialainen yhteistyö	23
8. Asiakasturvallisuus	23
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	23
8.2. Turvallisuuskoulutukset	24
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	24
9. Henkilöstö	25
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	25
9.2. Sijaisten käytön periaatteet	26
9.3. Henkilöstön rekrytointi	26
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	26
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu	27
10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut	28
10.1. Toimitilat	28
10.2. Teknologiset ratkaisut	29
10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta	29
11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	30
11.1. Asiakastyön kirjaaminen	30
11.2. Asiakastietojen käsittely	30
11.3. Tietosuojat ja tietoturva	30
12. Kehittämissuunnitelma	32
13. Omavalvontasuunnitelman seuranta	33

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Turun Otso Oy	Y-tunnus	1101531-2
-------------	---------------	----------	-----------

Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö		OID-koodi	1.2.246.10.11015312.10.3
Esperi Hoivakoti Otso		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	63008 1
Katuosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
Varusmestarintie 15		20360	Turku
Kunnan / kuntayhtymän nimi		Turku	
Hyvinvointialueen nimi	Varha		
Yksikön vastuhenkilö	Sari Töykkälä		
Vastuuhenkilön puhelinnumero		040 1649387	
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite		sari.toykkala@espero.fi	

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset
Ympäri vuorokautinen asumispalvelu	Muistisairaat ikäihmiset	20	31.12.1997 / muutokset muuttojen yhteydessä 21.1.2005 ja 28.9.2016

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:

Palveluntuottaja

Puhtaanapito- ja siivouspalvelut	Arkea Oy
Pyykkihuolto	Melers Pesulapalvelut Oy
Kiinteistöhuolto	Kiinteistöpalvelut Laine & Nummisto Oy
Ateriapalvelut	Arkea Oy
Turvapalvelu	Avarn Security Oy
Liiketunnistusjärjestelmä	Everon Oy
Asiakastietojärjestelmä	Invian Oy

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. Yhteistyökumppaneita sekä hankintakategoriat on julkaistu Esperin intranetissä.

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

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

Hoivakoti Otson omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Tiedotamme omavalvontaohjelmamme kehitystoimenpiteistä Esperin verkkosivuilla kolme kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä yksikön toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”.

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

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

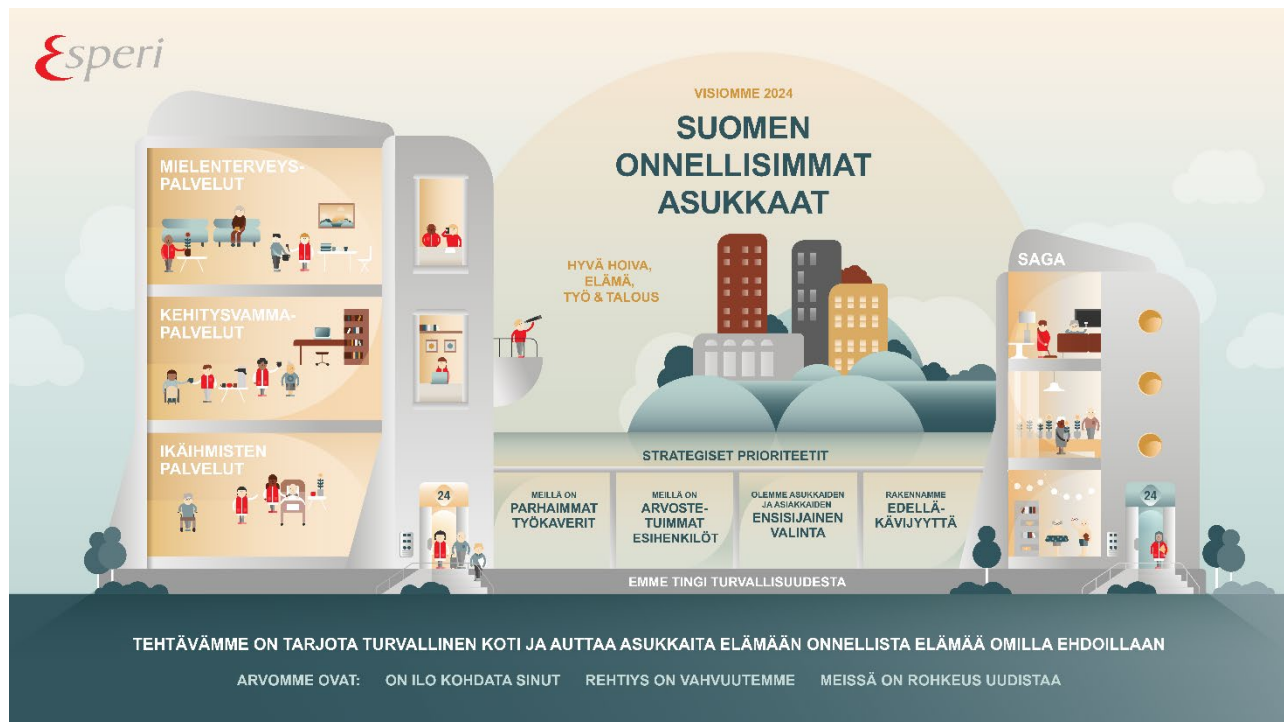
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka löytyy yksikön vastuhenkilön allekirjoittamana ja PDF-muodossa yksikön intranetin omasta työtilasta, Esperin verkkosivuilta sekä yksikön ilmoitustaululta. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP- tai Palse-järjestelmään.

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

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1. Strategia

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



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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 toimintaansa uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoiminta-alueellamme käyttöönotettava hoivafilosofia eli tapa elää arkea asiakkaittemme kanssa.

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

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

3.2. Toiminta-ajatus

Toimintamme tarkoituksena on tuottaa ikääntyneille asukkaille ympärivuorokautista palvelua, joka tarjoaa heille turvallisen kodin ja mahdollistaa onnellisen elämän omilla ehdoillaan. Lähtökohtanamme ovat aina asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, jotka huomioimme hoitoa ja palveluita suunnitellessa. Palvelusopimus, toimilupa sekä alaa koskevat suositukset ja lainsäädäntö ohjaavat toimintaamme. Hoidon ja palvelun suunnittelu, toteutus ja arviointi perustuvat asukkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toiveisiin ja toimintakykyyn varmistaen yhteisen tavoitteemme.

Turvallisen kodin lisäksi tarjoamme asukkaillemme päivittäistä apua ja tukea heidän tarpeidensa sekä toiveidensa mukaisesti. Haluamme olla avoimia ja läsnä myös asukkaidemme läheisille, ja siksi olemme ovat aina avoinna heille.

3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivakoti Otsossa on kaksi ryhmäkotia, Vuokko (9 asukasta) ja Tapio (11 asukasta).

Hoivakoti Otsos toiminnallinen pohja on Kinestetiiikan toimintatapa. Se luo arvopohjan, joka ohjaa päivittäistä toimintaamme.

On ilo kohdata sinut.

Kinestetiiikassa kohtaamiseen liittyvillä asioilla on keskeinen merkitys. Toimintamme on kokonaisvaltaista ja voimavaralähtöistä. Sen avulla asukas pysyy toimintakykyisenä mahdollisimman pitkään ja myös hoitaja huolehtii omasta toimintakyvystään.

Keskeisimmät arvomme ovat kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja yksilöllisyys sekä tasa-arvo ja turvallisuus, joita toteutamme kinestetiiikan toimintaperiaatteiden pohjalta. Vuonna 2021 meistä tuli ensimmäinen kinestetiiikan laatuksikö Varsinais-Suomessa. Lähtökohtana on vuorovaikutuksen, luonnollisten liikemallien ja aistitoimintojen ymmärtäminen. Annamme kohtaamiselle aikaa ja olemme aidosti läsnä. Meillä jokainen on arvokas omana itsenään. Jokaisen asukkaan eletyn elämän tunteminen ja kunnioittaminen, yksilöllisyyden ja asukkaan mielipiteen huomioiminen hoidossa, jäljellä olevien taitojen ja voimavarojen käyttämiseen kannustaminen. (Lisätietoa <https://www.kinestetiiikka.fi/>)

Rehtiys on vahvuutemme.

Teemme mitä lupaaamme. Tekemisemme on läpinäkyvää sekä avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla. Olemme toisiamme varten ja teemme työtä tiiviisti yhdessä. Perehdymme jokaisen asukkaan elettyyn elämään, jolloin pystytään hyödyntämään asukkaan elämänhistoriaa paremman elämänlaadun osatekijänä. Asukkaita kannustetaan käyttämään jäljellä olevia taitoja ja voimavaroja keskustelemalla heidän kanssaan ja kysymällä heidän toiveitaan ja mielipiteitään. Huolehditaan myös, että asukkaat ovat tasavertaisia yhteisön jäseniä ja pääsevät kukin voimavarojensa mukaan osallistumaan yhteisön elämään kuten erilaisiin tapahtumiin, ulkoiluun ja retkiin. Asukkaan lisäksi tiivis yhteydenpito ja yhteistyö omaisten kanssa on hyvin merkityksellistä.

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. Käytämme luovia toimintatapoja arjen aktivoijana. Kokeilemme uteliaina uutta ja löydämme yhdessä parhaat tavat toimia.

Otsos kaks omaa kinestetiiikatuturia sparraa henkilökuntaa omalla toiminnallaan ja järjestävät työpajoja. He opastavat ja panostavat perehdytykseen. He osallistuvat myös Kinestetiiikkayhdistyksen tutoreiden täydennyskoulutuksiin. Heillä on keskeinen merkitys laadun ylläpitäjinä Otsossa. Perehdytämme uudet työntekijät kinestetiiikkaan.

Kinestetiiikkakouluttajamme käy muutaman kerran vuodessa pitämässä kenttäpäivän taitojen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Hän osallistuu arjen hoitotilanteisiin, arvioi laatutasomme pysymistä ja antaa hoitajille neuvoja ja vinkkejä ja on tutoreiden tukihenkilö.

Kaikkia Otsoon tulevia uusia työntekijöitä, niin vakituksia kuin sijaisia ja keikkalaisia, perehdytetään kinestetikkaan. Perehdytystä tekevät paitsi tutorit myös kaikki vakituiset työntekijät. Uusi vakituinen henkilökunta sekä Otsossa paljon työskentelevät sijaiset käyvät kinestetikan peruskurssin niin pian kuin se vain on mahdollista.

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 tehtäväkuvansa mukaisesti huolehtien:

- asiakkuuksista ja yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa
- asiakkaiden perus- ja palvelutarpeiden mukaisista vaatimuksista, asiakasturvallisuuden toteutumisesta, asiakkaiden tarvitsemasta terveyden- ja sairaanhoidosta sekä yhtiön laatukriteereiden mukaisesta työskentelystä
- vastuuhenkilönä ja työnantajan edustajana yksikön toiminnan organisoimisesta ja toimintaedellytysten turvaamisesta, kuten töiden sujuvuudesta riittävän, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön avulla sekä yksikön talouden reunaehtojen toteutumisesta.

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

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

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

Osana johtamisjärjestelmää jokainen esperiläinen on velvollinen tekemään työnsä huolellisesti hyvää työilmapiiriä edistäen sekä työnantajan antamia ohjeita noudattaen. Tehtäväkuvien 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 tai vaaratapahtumasta.	Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät	Asiakastietojärjestelmä ja Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö, hyvinvointialueen tai valvontaviranomaisen kanssa.
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	WhistleB, Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow-tiimi aluepäällikkö,

			työhyvinvointi- päällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Yksikön vastuhenkilö
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoisen auditoija	Laatuportti	Yksikön vastuhenkilö

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 vastuhenkilön 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 kokonaisriskitason perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. 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 selvityshenkilöiden johdolla poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellinen juurisyysanalyysin tunnistetulle poikkeamalle. Yhdessä yksikön vastuhenkilön 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. Vakavat poikkeamat käsitellään johtoryhmässä kuukausittain ja vakavien poikkeamien selvitykset raportoidaan laatuvaliokunnalle ja

hallitukselle. Tästä vastaa laatujohtaja. Vakavien poikkeamien opit uutisoidaan intranetissä ja käsitellään aluetapaamisissa kvartaaleittain.

5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus

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 tehdään vuosittain. Toimenpiteiden toteutumista arvioidaan puolivuositain.

5.5. Ilmoitus asiakasturvallisuuden epäkohdasta (valvontalaki 29 § ja 30 §)

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi veloitteen asiakasturvallisuuden epäkohtailmoituksen teosta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi puutteita asiakasturvallisuudessa, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavaa tapahtumaa, vahinkoa, vaaratilannetta tai muita sellaisia puutteita, joita ei omavalvonnallisilla toiminolla kyetty korjaamaan.

Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa asiakasturvallisuuden epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan, hän ilmoittaa viipymättä yksikön vastuuhenkilölle. Epäkohdasta tehdään myös kirjaukset asiakastietojärjestelmään ja poikkeamailmoitus Laatuporttiin. Työntekijällä on oikeus ilmoittaa epäkohdasta myös suoraan hyvinvointialueelle tai valvontaviranomaiselle. Ilmoitus havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan yksikön vastuuhenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja ilmoittaa epäkohdasta palvelunjärjestäjälle ja viranomaiselle.

5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)

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

Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty, mutta riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä. Esperin työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäälliköt ovat tarvittaessa tukena riskiarvioinnin laadinnassa. Riskiarvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä fyysiset, 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.

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

Jokainen työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Ilmoitus voi liittyä työntekijän havaitsemaan mahdolliseen väärinkäytökseen, joka ei ole Esperin periaatteiden tai lakien mukaista toimintaa. Ilmoitusten tarkoituksena on estää tai oikaista mahdollisia väärinkäytöksiä.

Ilmoitus tehdään aina nimettömänä. Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme WhistleB, Whistleblowing Centre. Ilmoituskanavaan pääsee esimerkiksi tietokoneelta, tabletilta ja älypuhelimelta. Ilmoituksesta tulee tieto Esperin Whistleblow-tiimille, joka vastaa ilmoituksen jatkokäsittelystä. Kaikki ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

5.8. Valmiussuunnitelma

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

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Toimintokortit tulee pitää ajantasaisina jatkuvasti.

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 laatuavoitteet sekä toimintaa ohjaava lainsäädäntö.

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

Yksikköömme tehdään joko sisäinen tai ulkoinen auditointi kolmen vuoden välein.

6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

6.1. Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi

Arvioimme asukkaan hoidon ja palvelun tarvetta RAI-toimintakykyarvioinnilla. Arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, ymmärretyksi tulemistä, muistia, ravitsemustilaa, kipua ja lääkkeitä.

Teemme RAI-arvioinnin yhdessä asukkaan kanssa ja tarvittaessa voimme pyytää mukaan hänen läheisensä. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Ensimmäinen RAI-arviointi aloitetaan heti asukkaan muutettua yksikköön. Arvioinnin avulla tutustumme asukkaaseen. RAI-arviointi tehdään kuukauden (1 kk) sisällä muutosta. Seuranta-arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Kerromme asukkaalle arvioinnista. Asukkaan nimetty omahoitaja vastaa RAI-toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Seuraamme RAI-arviointien ajantasaisuutta viikoittain viikkoraportilla.

Hyödynnämme asukkaan RAI-arvioinnista saatuja mittareita ja herätteitä yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa.

RAI-arvioinnin lisäksi asukkaalle tehdään ravitsemustilan arviointi (MNA). Tarvittaessa voidaan tehdä muistitesti (MMSE).

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Teemme palvelun toteuttamissuunnitelman yhdessä asukkaan kanssa. Kirjaamme asukkaan näkemykset ja toiveet suunnitelmaan. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että kaikki tietävät, mitä asukkaan hoidosta on sovittu. Asukkaan nimetty omahoitaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Laadimme ensimmäisen palvelun toteuttamissuunnitelman RAI-arvioinnin jälkeen, kuukauden (1 kk) sisällä asukkaan muutettua yksikköön. Päivitämme palvelun toteuttamissuunnitelman vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa, tai sopimuksen mukaisesti. Seuraamme palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta viikoittain yksikön viikkoraportilla.

Asukas saa yksilöllisen ja ajantasaisen palvelun toteuttamissuunnitelman mukaista hoitoa ja palvelua päivittäin. Työntekijät tuntevat asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Päivittäinen hoitotyö ja kirjaaminen perustuvat asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

6.3. Hoitoneuvottelu

Järjestämme hoitoneuvottelun uudelle asukkaalle hänen muutettuaan yksikköön. Omahoitaja sopii hoitoneuvottelusta ensimmäisen kuukauden sisällä, kun asukas on muuttanut yksikköön. Järjestämme hoitoneuvottelua säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Hoitoneuvotteluun osallistuvat vähintään asukas, läheinen ja omahoitaja. Tarvittaessa hoitoneuvotteluun voi osallistua myös muita asukkaan hoidon kannalta olennaisia henkilöitä. Hoitoneuvottelussa käymme läpi asukkaan sen hetkisen tilanteen sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet. Hoitoneuvottelu ja siinä käsitellyt asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asukkaan arvot, hänelle mieluisat asiat sekä tavat ja tottumukset kysymällä niitä asukkaalta itseltään.
- Tuemme asukasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamalla hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asukkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja valitsemalla sopivat kommunikaatiomenetelmät.
- Ennakoimalla, kuten asukkaan tekemällä edunvalvontavaltuutuksella, hoito- tai hoivatahdolla.
- Kuulemme läheisten näkemyksiä asukkaan toiveista erityisesti silloin, kun asukkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt.
- Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.
- Koulutamme työntekijöitä asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa. Esko-verkko-oppimisympäristössämme on koulutus asukkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisesta.

Rajoittamistoimenpiteitä käytetään ainoastaan henkilön oman tai toisen henkilön terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lääkärin tekemä hoitopäätös, joka kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Käyttö kirjataan osana päivittäistä kirjaamista. Päätöksestä keskustellaan asukkaan tai hänen läheisensä kanssa, jos asukas ei pysty itse ottamaan asiaan kantaa. Esperin intranetissä on tarkempi ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Yksikössämme tarvittaessa käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

Sängynlaidan käyttö estämään sängystä putoamista sekä sen aiheuttaman loukkaantumisriskin vuoksi.

Turvavyön / haaravyön / turvaliivin käyttö motorisen tai psyykkisen levottomuuden ja sen aiheuttaman loukkaantumisriskin vuoksi.

Hygieniahaalarin käyttö intymiteettisuojan turvaamiseksi.

6.5. Osallisuus

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

6.5.1. Asukaskokoukset

Asukkaamme voivat olla mukana vaikuttamassa yksikön toimintaan osallistumalla asukaskokouksiin. Yksikön elämää ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa asukaskokouksissa nousseiden asioiden pohjalta.

Järjestämme asukaskokouksia seuraavalla tavalla: 1 x kk päiväkahvin yhteydessä. Tarvittaessa omahoitaja yhdessä asukkaan kanssa pyrkii selvittämään esim. viriketoiveita.

6.5.2. Läheistenillat

Järjestämme yksikössä läheisteniltoja vähintään kahdesti vuodessa. Tiedotamme tilaisuudesta läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta. Pyrimme kuulemaan läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunnitellessa. Asialistalla on yksikön tiedotusosio ja lopuksi varaamme aikaa yhteiselle keskustelulle. Jokaisessa illassa on tärkeää kerätä läheisiltä palautetta yksikön toiminnasta. Palautteen saa antaa halutessaan nimettömänä.

Järjestämme tapaamisia kesällä ja ennen joulua.

6.5.3. Laatufoorumi

Asukkaiden 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.

6.6. 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.

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 vastausten määrä: THL:n Parasta Palevelua tutkimus maaliskuussa 2024. Vastauksia ei ole vielä julkaistu.

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 vastausten määrä: Olemme uusi Esperin yksikkö, tutkimus on tulossa.

Kirjallinen ja suullinen palaute

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheistenilloissa saadun palautteen tiimipalaverien muistioihin. Muilla tavoin saapuneet palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen antaja voi halutessaan antaa palautteen omalla nimellään tai nimettömänä. Käsittelemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Yksikön vastuhenkilö seuraa toimenpiteiden toteutumista.

Hyvinvointialueen palaute

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

Muistutukset ja kantelut

Jos asukas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen. Yksikön vastuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa

koskevat muistutukset tiimipalaverissa. Laadimme korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

Jos asukas 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 yhteystiedot ja hänen tarjoamansa palvelut	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
kirjaamo@espero.fi	Katri Halttunen, yksityiset asiakkaat	Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050
kirjaamo@varha.fi	sosiaaliamies@varha.fi	

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Otsion kodinomaisessa elämässä yhdistyvät hyvä, ammattitaitoinen hoito ja yhdessä eletty arki, toivon, ilon ja hyvän mielen ylläpitäminen sekä vaikeista hetkistä ja päivistä yhdessä selviytyminen turvallisessa ilmapiirissä. Asukkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme asukkaidemme toiveet ja heille tärkeät asiat. Huomioimme heille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne palveluntoteuttamissuunnitelmaan. Kannustamme ja tuemme toimimaan arjessa sekä osallistumaan heille tärkeisiin asioihin. Seuraamme aktiviteettien toteutumista viikkoraportilla.

Kaikki avustustilanteet tapahtuvat aina vuorovaikutuksessa. Siksi vuorovaikutus on perusta kaikille kinestetikan käsitteille. Vuorovaikutus on aina yhdessä tapahtuvaa toimintaa, jossa osapuolet ovat tasapuolisia. Tähän pyritään kinestetikassa; yhdessä tekemiseen, ei puolesta tekemiseen. Kaikissa vuorovaikutustilanteissa on tärkeä molempien osapuolten ymmärtää mitä siinä tapahtuu. Tällöin on tärkeä huomioida kohtaaminen, lähestyminen, sanavalinnat, kosketus ja äänenävy. Vuorovaikutustilanteissa, kun avustamme toista henkilöä on tärkeä havainnoida ja hyödyntää niitä aistikanavia, jotka hänelle on luontevimmat ja vahvimmat.

Osa asukkaista on itsenäisesti käveleviä, osa kävelee apuvälineen tai tuen avulla ja osa käyttää pyörätuolia tai hoivapyörätuolia. Jokainen asukas tarvitsee osittain tai täysin tukea jokapäiväisissä toiminnoissa. Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tukevaa toimintaa ovat keskustelu ja yhdessäolo, ulkoilu, liikunta (kävely, MotoMed, tanssi, jumppatuokiot, pallottelut jne.), kuvataide, musiikin kuuntelu, tanssiminen, laulaminen, lukeminen, pelit, muistelu, hemmotteluhetket, Hali-Koiran toimintatuokiot ym.

Noin kerran kuukaudessa on tapahtumia, joissa talon ulkopuolisia esiintyjä tulee esimerkiksi soittamaan tai laulattamaan talon asukkaita ja samalla halukkaat voivat tanssia.

Päivittäiset aktiviteetit kuuluvat osana päivittäiseen hoitotyöhön. Hoitaja huolehtii kokonaisvaltaisesti niistä asukkaista, jotka hän vuoron aikana hoitaa. Ulkoilu on tärkeää ja helppo toteuttaa patioilla, piha-alueella sekä lähiympäristössä. Retkiä eri kohteisiin tehdään silloin tällöin. Hoitajat ideoivat ja toteuttavat asukkaiden kanssa päivittäistä toimintaa, esimerkiksi leipomista, grillausta, hemmotteluhetkiä, peli- sekä taidetuokioita.

Seuraamme asukkaiden toimintakykyä päivittäisten havaintojen lisäksi RAI-arvioinneilla. Arviointien avulla saamme tietoa asukkaiden fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä osallisuudesta. Tarkastelemme puolivuositain RAI-vertailutiedon avulla asukasrakenteesta ja hoitoisuudesta kertovia mittaritietoja sekä laatuindikaattoreita. RAI-tietoa käytetään yksikön toiminnan tarkasteluun, omavalvontaan ja laadun kehittämiseen.

7.2. Terveyden- ja sairaanhoito

Seuraamme asukkaiden terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Teemme asukkaan voinnista päivittäiskirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamme myös asukkaan näkemyksen omasta terveydentilasta ja voinnista.

Teemme mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Annamme asukkaalle ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Suoritamme toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

Raportoimme havainnoista asukasta hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa hoitava lääkäri tekee vuosikontrollin, jossa mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotestit ja tarkistetaan kokonaislääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asukkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä vastaa nimetty sairaanhoitaja. Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisuudesta.

Välitöntä sairaalahoitoa vaativissa tilanteissa kutsutaan ambulanssi. Mikäli asukkaalla on lääkärin antamat yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden ohjeiden mukaisesti.

Yksikön lääkäripalveluista vastaa: järjestäjänä Varha ja sitä operoi ostopalveluna Terveystalo

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: Arkisin klo 8-16 Terveystalon takapäivystäjä ja muina aikoina TYKS Akuutti.

7.3. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021) mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet, 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.

Yksikön vastuhenkilö kantaa kokonaisvastuun turvallisesta lääkehoidosta yksikössään. Yksikön vastuhenkilö 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.

Asukkaan hoitava lääkäri tarkistaa lääkelistan vuosikontrollin yhteydessä sekä voinnin muuttuessa.

Lääkkeet tulevat yhteistyöapteekista, joka on Runosmäen apteekki

Asukas maksaa omat lääkkeensä.

7.4. Ravitsemus



Hyvä ravitsemus on yhteydessä toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Huomioimme asukkaiden ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa toiveiden lisäksi erityisruokavaliot sekä yksilölliset tarpeet. Yksikössämme tarjoillaan ikääntyneiden ruokasuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Ruoka valmistetaan Runoskylän omassa keittiössä kaikkina vuoden päivinä.

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 6-10
Lounas	klo: 12
Iltapäiväkahvi	klo: 13-15
Päivällinen	klo: 16
Iltapala	klo: 19-21
Yöpala	Tarjolla aina tarvittaessa

Huolehdimme, ettei yöpaasto ylitä yli 10 tuntia. Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Otamme erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioon yksilöllisesti. Ruokailuaikojen välillä on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla juotavaa. Erityisesti kesäaikana tarjoilemme juomaa myös ruokailujen välillä. Lisäksi hellekausille on tarkempi ohjeistus nesteensaannista.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Avustamme asukkaita tarvittaessa ruokailussa.

Arvioimme asukkaiden ravitsemustilaa painon seurannalla sekä RAI- ja MNA-arvioinneilla. Paino mitataan vähintään kerran kuukaudessa. Jos asukkaalla on ravitsemusongelmia, paino mitataan useammin.

RAI- ja MNA-arvioinnit tehdään hoitosuteen alussa ja toistetaan puolivuositain tai tarvittaessa useammin. Jos painoindeksi on alhainen tai asiakkaalla on vajaa- tai virheravitsemusta, tarkistamme ruokavalion ja lisäämme asiakkaan energian ja ravintoaineiden saantia. Jos nesteensaannissa on ongelmia tai asukkaalla on liian vähäisen juomisen merkkejä, seuraamme asiakkaan nesteen saantia. Tarvittaessa voimme esimerkiksi sikeuttaa juomia helpommin nieltäväksi.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetetään kerran vuodessa ja aina kun toimintaan tulee muutoksia.

7.5. Suun terveys

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää sairauksia. Tavoitteenamme on asukkaidemme puhdas ja kivuton suu. Autamme asukasta puhdistamaan päivittäin suunsa ja hampaansa/hammasproteesinsa. Kirjaamme asukkaan suunhoidon yksilölliset tarpeet hänen palvelun toteuttamissuunnitelmaansa. Ohjaamme läheisiä oikeiden välineiden hankkimisessa.

Hyvinvointialue järjestää suun terveydenhuollon palvelut. Autamme asukkaitamme huolehtimaan suun terveydestä. Asukkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asukas maksaa suun terveydenhuollon palvelunsa itse.

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: Arkisin klo 8-15 Varhan suun terveydenhoidon keskitettyyn ajanvaraukseen. Muina aikoina TYKS Akuutti.

7.6. Ennakoiva hoitosuunnitelma ja saattohoito

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 muiden työntekijöiden kanssa. Esperin saattohoitovastaavat tapaavat kaksi kertaa vuodessa.

Pitkälle edenneen muistisairaahan hoidon tavoitteena on hänen kokonaisvaltainen hoito, elämänlaadun vaaliminen ja kärsimysten lievittäminen eli palliatiivinen hoitolinja. Se ei poissulje mitään sellaisia hoitotoimia, mistä asukas voisi vielä hyötyä. Tämä vaihe voi kestää useita kuukausia tai jopa vuosia.

Hoitamisesta emme luovu, vaan pyrimme asukkaan kannalta parhaaseen mahdolliseen hoitoon. Tavoitteena on, että asukas voi elää voimiensa ja halunsa mukaista aktiivista elämää mahdollisimman vähin oirein aina kuolemaan saakka. Kun sairastaa pitkälle edennyttä muistisairautta sekä mahdollisesti muita vaikeita perussairauksia, lääkärimme tekee DNR- eli elvyttämättä jättämispäätöksen, joka sallii luonnollisen kuoleman sydämen pysähtyessä. Kun ihmisellä on parantumaton ja pitkälle edennyt sairaus, hänen elvyttämisen lisäksi kärsimyksiä ilman toipumisen mahdollisuutta. Iäkkään heikko keho ei kestä voimakkaasti kajoavia toimenpiteitä tai tehohoitoa. Elämänlaadun palautuminen elvytyksestä edeltävälle tasolle ei ole todennäköistä. Tämä päätös ei rajaa muita hoitokeinoja pois.

Lääkärimme tekee myös ennakoivan hoitosuunnitelman sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan. Hoitosuunnitelma sisältää kattavasti elämän loppuvaiheessa mahdollisesti tulevien oireiden, esimerkiksi infektioiden, kivun ja limaisuuden hoito-ohjeet. Tämä mahdollistaa hyvän elämän loppuvaiheen hoidon.

Tavoitteena on mahdollisimman hyvä elämänlaatu, levollinen ja kivuton olo sekä mahdollistaa arvokas kuolema. Hoidon rajauksilla sekä hoitolinjauksilla turvataan paras hyödyllinen hoito ja vältetään muistisairasta kuormittavalta turhalla sairaalasiirrolta. Muistisairaahan hahmotus ei enää toimi kuten terveenä, sairaalan hälyisyys, vieraat työntekijät ja outo tilanne ovat pelottavia ja ahdistavia aiheuttaen sekavuutta ja levottomuutta. Tuttu ympäristö ja henkilökunta ovat tärkeä osa hoidon toteutusta läheisten lisäksi. Tärkeä osa suunnitelmaa on mahdollisesti aiemmin laadittu kirjallinen tai suullinen hoitotahto. Kerrottehan meille, jos sellainen on tiedossanne. Omahoitajien kanssa tehtävään palveluntoteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaan omat toiveet ja niitä päivitetään vähintään 6 kk välein. Hoitoneuvottelussa näistä keskustellaan myös läheisen kanssa. Saattohoito on palliatiivisen hoidon viimeinen vaihe ajoittuen elämän viimeisille päiville tai viikoille. Tuolloin vointi heikkenee, väsymys lisääntyy ja oireet voivat lisääntyä. Tietoisuus ympäristöstä heikkenee. Oireita lievitetään lääkkeillä ja lääkkeettömin hoitokeinoin. Saattohoitopäätöksen tekee lääkäri.

Läheiset saavat olla omien voimavarojensa mukaan läsnä ja halutessaan osallistua saattohoitoon. Läheisellä on mahdollisuus yöpyä asukkaan luona.

Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteamisesta Linkissä olevassa saattohoitokansiossa. Työntekijät on perehdytetty ohjeisiin.

7.7. Hygieniakäytännöt

Seuraamme asukkaiden yleiskuntoa, ravitsemustilaa ja mielialaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykynsä puolustautua infektioilta. Työntekijät huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinon, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä. Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen.

Tavanomaiset varotoimien tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluvat muun muassa käsihygienia, oikea suojainten käyttö ja eritetahradesinfektio. Esperin hygieniasuunnitelma on saatavilla intranetissä.

Yksikössämme 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. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: Alihankintana Arkea Oy. Kokoaikainen laitoshuoltaja arkisin klo 7-15.

Liinavaatepyykinhuollosta vastaa alihankintana Melers Oy.

Asukkaiden vaatepyykki pestään yksikössä. Asukaspyykistä vastaa arkipäivisin laitoshuoltaja. Viikonoppuisin mahdollisen pyykin pesee vuorossa olevat hoitajat.

7.9. Monialainen yhteistyö

Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti, jotta hän saa tarvitsemansa hoidon ja palvelun.

Yhteistyökumppaneitamme ovat: mm. Varhan palveluohjaajat, Kinestetiikka yhdistys, Kiinteistöhuolto Laine&Nummisto Oy, Arkea Oy, Melers Oy, Wulff, AlluMedical, ulkopuoliset virikevierailijat, seurakunta, jalkahoitaja, kampaaja, Runosmäen apteekki, Runosmäen kukka, ammatilliset oppilaitokset

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluissa 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 vastuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa, joka tekee Esperin yksikön pelastussuunnitelman. Yksikön vastuhenkilö päivittää sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuusselvityksen uusiin kohteisiin tekee kiinteistötyömi. Päivityksistä vastaa yksikön vastuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa. Viimeisin tehty 2021. Poistumisturvallisuuskäytännöt käydään läpi turvallisuuskävelyssä vuosittain.

Palotarkastus on toteutunut: 22.11.2019

8.2. Turvallisuuskoulutukset

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

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisten pelastuslaitosten tai Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Turvallisuuskävely toteutetaan pienryhmissä vähintään kerran vuodessa. Vastuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyne, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampia yksikön koko huomioiden. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomiot dokumentoidaan Laatuportti-järjestelmään.

Alkusammutusharjoitukset koko henkilöstölle on järjestetty syksyllä 2022. Seuraavaksi vuonna 2025.

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Viimeksi syyslokakuussa 2023 koko henkilöstölle. 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. Otsossa koulutus on toteutettu Avekki-koulutuksena syksyllä 2022. Avekissa ja kinestetikassa on yhtymäkohtia, joiden vuoksi nyt valittiin Avekki. Henkilöstö on MAPA-koulutettu 2019.

Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet:

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

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

Yksikön vastuhenkilö 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
- laiteperehdytykset

Lääkinällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä eli laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista sekä luovutetuista lääkinällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan

keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme yksikön muut lääkinälliset laitteet ja tarvikkeet Esperin sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi yksikön laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollon dokumentoidaan laiterakisteriin.

Lääkinällisten 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 poikkeamailoituksen käsittelyn yhteydessä.

9. Henkilöstö

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



Otsen toimiluvassa hoitohenkilöstömitoitus on 0,6 henkilöä per asukas. Vanhuspalvelulain mukainen toteutuneen henkilöstömitoituksen vähimmäisvaatimus on 1.4.2023 lähtien 0,65 työntekijää asiakasta kohti ja 1.12.2023 alkaen 0,7 työntekijää asiakasta kohti.

Syyskuun alussa 2021 voimaan tullut puitesopimus vaativasta muistisairaiden tehostetusta palveluasumisesta edellyttää Otsolta 0,7:n hoitajamitoitusta 1.9.2021 alkaen, minkä vaatimuksen täytämme.

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: Sairaanhoitaja

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Otsen henkilöstörakenne ja määrä suhteessa täyteen yksikköön:

sairaanhoitaja	2	hoitoapulainen	1
lähihoitaja	12	virikeohjaaja	0
hoiva-avustaja	0	fysioterapeutti	0
lähihoitajapiskelija	0	lähihoitajaoppisopimusopiskelija	2

Lisäksi Otsossa voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Hoitajien välilliseen työhön (voileipien teko, astioiden laittaminen koneeseen ym.) olemme resursoineet erillisen tuntimäärän, 2 tuntia/vrk ja osa palveluista ostetaan kumppaneiltamme. Kartoitamme välillisen työn tuntimäärän yksikkömme tarpeiden mukaisesti.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina paikalla olevaan asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä. Pyrimme ennakoivaan henkilöstösuunnitteluun ja varmistamaan toimintalähtöisen työvuorosuunnittelun avulla riittävän henkilöstömäärän aina kulloinkin. Seuraamme henkilöstömitoitusta jatkuvasti.

9.2. Sijaisten käytön periaatteet

Lisäksi Otsolla on vakiintuneiden sijaisten joukko lähihoitajia, sairaanhoitajia ja hoitajaopiskelijoita, joita pyydetään tarvittaessa työhön. Sijaisia käytetään sairaustapausten, koulutuspäivien, lomien ja muiden vastaavien yhteydessä turvaamaan joka tilanteessa hoitajamitoituksen riittävyys.

Otsossa on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Tiiminvetäjä tai ryhmäkoti Vuokon hoitaja vastaa sijaishankinnasta vastuuhenkilön poissa ollessa.

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.

Asukkaiden 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 vastuuhenkilölle ennen työsuhteen alkamista. Vastuuhenkilö skannaa todistukset Mepco-henkilötietojärjestelmään. Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote valvontalain mukaisesti. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsuhtesopimuslain säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuojasetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Perehdytämme uudet työntekijät, opiskelijat ja keikkalaiset Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaisesti, jonka kuvaus löytyy Esperin intranetistä. Käytämme Esperin perehdytyskorttia työntekijöiden

perehdyttämisessä. Hyödynnämme perehdytyksessä Esko-verkko-oppimisympäristöä, jonka sisältö on ajasta ja paikasta riippumatonta.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa velvoitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantajia mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus. Yksikön vastuuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asukastarpeista. Työntekijöiden käydyt 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)
- RAI

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. Osana henkilöstökyselyä mittaamme myös turvallisuuskulttuuria. Alkuvuodesta toteutamme laajan kyselyn ja syksyllä Pulssi-kyselyn, joiden tulokset käydään läpi yhdessä tiimien kanssa. Näiden pohjalta laadimme kehittämissuunnitelman omaan työyhteisöömme, joka sisällytetään omavalvontasuunnitelmaan.

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

Työsuojelu. Esperillä on yksi yhteinen työsuojelutoimikunta. Esperin työsuojelutoimikunta työskentelee aktiivisesti henkilöstön terveyden, hyvinvoinnin, työkyvyn ja turvallisuuden parantamiseksi.

Työsuojeluvaltuutettujen alueita on yhteensä kuusi ja kullakin alueella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä työsuojelutoimi-kunnassa.

Varhainen välittäminen ja työkyvyn tuki. Työkykyjohtamisen tavoitteena on tukea ja ylläpitää jokaisen esperiläisen hyvää työkykyä ja mahdollistaa näin pitkät työurat. Tavoitteenamme on myös ennaltaehkäistä sairautslomia ja ennen-aikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtäämme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi oton sekä poissaolojen seurannan ja työhön paluukeskustelun 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



Asukkaalla on oma 25 neliön huone, jossa on oma esteetön suihkulla varustettu wc-/kylpyhuone. Hoivakoti hankkii sähkösängyn, yöpöydän ja tuolin. Muusta kalustuksesta huolehtivat asukas ja hänen omaisensa. Mikäli omia kalusteita ei ole saatavilla, hoivakoti huolehtii riittävästä kalustuksesta. Huoneen voi sisustaa omilla esineillään. Omannäköinen huone lisää viihtyisyyttä. Sisustamisessa huomioimme turvallisuustekijät. Asukkaiden henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asukas olisi pitkään poissa.

Vuokossa että Tapiossa on omat ruokailu-/yhteiset tilat, joissa asukkaat pääsääntöisesti ruokailevat yhdessä. Yhteisissä tiloissa on myös sohvaryhmiä ja nojatuoleja oleskeluun ja seurusteluun sekä television katseluun. Yhteisten tilojen sisustus- ja kalusteratkaisuissa lähtökohtana ovat kodikkuus, turvallisuus ja esteettömyys.

Yhteisistä tiloista pääsee suoraan ulos aidatuille terasseille, jotka toimivat olohuoneen jatkeena.

Runokylän eli Otsan ja Emmin yhteisissä tiloissa on sauna ja huone erilaisia harrastetoimintoja varten. Kummastakin tilasta pääsee suoraan turvallisesti aidatulle isommalle pihalle.

Runoskylässä on kiinnitetty huomiota pihan toimivuuteen muistisairaana ja liikuntarajoitteisen iäkkään ihmisen ulkoilussa. Otsolla on MotoMed-laite asukkaittemme kuntoutukseen.

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

Everon Oy:n liiketunnistusjärjestelmä on käytössä asukasturvallisuuden varmistamiseksi. Järjestelmästä tulee tieto yöhoitajan puhelimeen, mikäli asukas liikkuu huoneessaan.

Avarn Security Oy:n murtohälytinsjärjestelmä kytkeytyy ulko-oviin automaattisesti klo 22.00-6.00 väliseksi jaksi. Lisäksi hoitajilla on Avarnin kannettava turvapuhelin, jolla saa suoraan yhteyden Avarn hälytyskeskukseen, yleiseen hätäkeskukseen sekä Hoivakoti Emmin yöhoitajiin.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Everon Oy Arkisin kello 8-16 +358 20 792 0703; Vikapäivystys (iltaisin ja viikonloppuisin) +358 300 304 support@everon.fi

Avarn Security Oy 010 620 2000 halytyskeskus@avarnsecurity.fi

Varmistamme turvalaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Everon-järjestelmä ilmoittaa mahdollisista häiriöistä. Yöhoitaja havaitsee nopeasti, jos jonkun huoneen hälyttimisestä ei tule hälytyksiä. Vialliset hälyttimet korjautetaan tai vaihdetaan uuteen Everonin kautta. Avarn Security järjestelmä lähettää automaattisen viestin jos kutsupainikkeelta ei tule dataa kuukauteen. Järjestelmä poimii tiedon painikkeen sammuttamisesta / lataukseen asettamisesta tulevasta viestistä.

10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta

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

Esperille on laadittu terveysturvallisuuden mukainen omavalvontasuunnitelma 12.5.2023.

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

11.1. Asiakastyön kirjaaminen

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

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä: DomaCare

Kirjaaminen on osa työntekijöiden perehdytystä. Koulutamme säännöllisesti työntekijöitä hyvään kirjaamiseen. Esperin intranetissä on ohjeet hyvään kirjaamiseen.

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 vastuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjällä on arkistoi asiakkaan tiedot. Asiakas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen tietosuoja@esperi.fi

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

11.3. Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 17.3.2023.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

12. Kehittämissuunnitelma

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

Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Vastuhenkilö
Hyvä hoiva (RAI, poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Omahoitajuuden vahvistaminen. Kinestetiikan käytön vahvistaminen ja ylläpitäminen.	Essin hoivamallin koulutukset. Essissä olevat ohjeet käytäntöön.	Omahoitajat, tiiminvetäjä, ypä
Hyvä elämä (asiakastytyväisyyskysely, RAI, poikkeamat, palaute, vuosikysely)	Omahoitajien tekemien lakisääteisten dokumenttien tekeminen. Lääkkeettömien hoitokeinojen käytön lisääminen.	Kinestetiikka-laatusertifikaatin uusiminen keväällä 2024.	Omahoitajat, kinestetiikkatutorit
Hyvä työ (henkilöstötytyväisyyskysely, turvallisuuskulttuurimittaus, poikkeamat, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Poikkeaminen tekeminen laatuporttiin sekä niiden käsittely yksikköpalavereissa.	Yhdessä opetellen laatuportin käyttö.	Henkilökunta, tiiminvetäjä, ypä
Hyvä talous (asiakaspääkäärä, hankinnat)	Budjetissa pysyminen.	Toimintalähtöinen työvuorosunnittelu	ypä, ap

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: 29.4.2024

Allekirjoitus:



Sari Töykkälä