

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOTPalveluntuottajaNimi **Esperi Care Oy**Y-tunnus **2017532-6**KuntaKunnan nimi **Järvenpää**Kuntayhtymän nimi **Keski-uudenmaan hyvinvointialue**Sote-alueen nimi **Keski-Uudenmaan hyvinvointialue**Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuusNimi **Esperi Koti Pähkinä**Katuosoite **Purjopolku 1**Postinumero **04410**Postitoimipaikka **Järvenpää**Sijaintikunta yhteystietoineen **Järvenpää****Keski-Uudenmaan hyvinvointialue****PL 4605801 Hyvinkää****019 711 0000**kirjaamo@keusote.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kehitysvammaiset asiakkaat, tehostettu palveluasuminen 15 asiakaspaikkaa ja tukiasuminen 5 asiakaspaikkaaEsimies **Hanna Rinnet**Puhelin **050-5031328**Sähköposti hanna.rinnet@esperi.fi**Toimintalupatiedot** Valvira 20.9.2017

Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta: Asumispalvelut/tukiasuminen

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 20.9.2017

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

siivous: LassilaTikanoja Oyj

ruokahuolto:HoivaMehiläinen Oy / Ateriapalvelut

kiinteistöhuolto: Lassila&Tikanoja Oyj

vartijapalvelu: Securitas

IMO-asiantuntijaryhmä: Pihlajalinna Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Onko alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

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

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

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

Esperin visiona on olla alansa johtavin ja arvostetuin edelläkävijä. Esperi on viime vuosina toteuttanut tähän visioon tähtävästä henkilöstö- ja laatustrategiaa.

Esperi Koti Pähkinä tarjoaa tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille henkilöille (15 asiakaspaikkaa). Lisäksi hoitokoti tarjoaa tuetun asumisen palveluita (ilmoituksenvarainen) viidelle (5) kehitysvammaiselle henkilölle. Tehostetun palveluasumisen (luvanvarainen) palvelut toteutetaan omassa kiinteistössä, joka on jaettu kolmeen 5:n asukkaan soluun. Tuetun asumisen palvelut toteutetaan samassa pihapiirissä sijaitsevassa rivitalossa, jossa jokaisella asukkaalla on oma yksiö.

Hoitokoti Pähkinä tarjoaa asiakkailleen virikkeellistä ja kuntouttavaa asumispalvelua sekä turvallisen polun kohti astetta itsenäisempää asumista.

Arvot ja toimintaperiaatteet**On ilo kohdata sinut.**

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

Rehtiys on vahvuutemme.

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

Meissä on rohkeus uudistaa.

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

Yksikön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka sisältyvät arvoihimme ja löytyvät Läheisen- oppaasta. Läheisen opas on luettavissa mm. kotimme ulkoisilta nettisivuilta.

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

Kunnioitamme toinen toisiamme yksilöllisinä ihmisinä kaikkina hetkinä. Muistamme antaa toisillemme kiitosta ja positiivista palautetta. Uskallamme rohkeasti tuoda esille kehittämiskohteita ja mietimme yhdessä niihin ratkaisuja. Kodin ilmapiiri on vapautunut ja meillä on ilo sekä nauru herkässä.

Toimimme meitä ohjaavien lakien ja säädösten mukaisesti. Haluamme pitää kiinni lupaamistamme asioista. Arvostamme jokaisen ammattitaitoa ja olemme halukkaita kehittämään jatkuvasti osaamistamme, asukkaiden hyvinvoinnin sekä toimintamme laadun parantamiseksi.

Uskallamme avoimesti tuoda epäkohtia esille ja mietimme, miten itse voimme löytää ratkaisuja ja parempia toimintamalleja. Tahtotilamme on saada yhdessä aikaiseksi toimiva ja jatkuvasti kehittyvä yhteisö. Olemme kaikki tähän myös sitoutuneita. Ihmisten erilaisuus on voimavaramme.

Teemme työtämme asiakasta varten, työpaikkamme on asiakkaan koti. Toimintamme perustana on asiakkaan tarvitsemat laadukkaat palvelut.

Tavoitteenamme on toimia tuloksellisesti, asiakkaan paras huomioiden. Tavoitteenamme on tehdä yhdessä Esperi Koti Pähkinästä haluttu asuin – ja työpaikka. Toiminnan tulee olla myös taloudellisesti kannattavaa.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**RISKIENHALLINTA****Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

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

Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä.

Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Kodin esimiehellä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsitteilylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Lääkehoitosuunnitelma
- Toimintaympäristön riskienkartoitus
- Turvallisuusohje
- Työn riskien arviointi
- Yksintyöskentelyn ohje
- Pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Toimintaohje väkivaltilanteisiin
- Koulutussuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma
- Siivoussuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on yksi kotimme riskienhallinnan suunnitelmista.

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

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

Esperi Koti Pähkinässä on tehty ulkoinen auditointi 21.1.2020.

Riskien tunnistaminen

Prosessien ja toimintaympäristön riskikartoitus tehdään kodissamme vuosittain esimiehen vuosikellon mukaan. Se auttaa yksikköä hahmottamaan sitä toimintaympäristöä ja sen haasteita, missä yksikkö toimii ja mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Riskikartoituksessa arvioidaan, mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle.

Riskikartoitus tehdään yhdessä henkilöstön kanssa lokakuussa ja siihen kirjattujen, ennaltaehkäisevien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan seuraava vuoden toukokuussa.

Kodissamme tehdään vuosittain myös STM Työn vaarojen ja riskien arviointi yhteistyössä esimiehen ja henkilöstön kanssa. Työn vaarojen ja riskien arviointi tallennetaan Laatuporttiin.

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

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

Yhtiön intrassa (myöh. Essi) löytyy tarkemmat ohjeet havaitun epäkohdan ilmoittamiseen sekä lomake ilmoituksen tekemiseen.

Ilmoitus epäkohdasta tehdään erillisellä lomakkeella (Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta). Ilmoituksen tekijä täyttää lomakkeelle tilanteen kuvauksen, ilmoituksen päivämäärän ja varmistaa ilmoituksen omalla allekirjoituksellaan. Asiakastietoja ei kirjata ilmoituslomakkeelle. Täytetty lomake toimitetaan viipymättä yksikön esimiehelle. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta Laatuporttiin.

Yksikön esimies kirjaa lomakkeen vastaanotetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi (sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 49 §) sekä keskustelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa. Yksikön esimies vastaa toimenpiteiden toteutumisesta ja kirjaa tehdyt toimenpiteet lomakkeelle. Toimenpiteissä voi tarvittaessa konsultoida aluepäällikön lisäksi kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä.

Yksikön esimies toimittaa omalta osaltaan täytetyn lomakkeen viipymättä kunnan sosiaalihuollon vastaavalle virkamiehelle tai valvonnan vastuuhenkilölle.

Yksikön esimies varmistaa, että epäkohdasta tai sen uhasta on kirjattu poikkeama Laatuporttiin. Poikkeama käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki havaitut poikkeamat kirjataan toimintajärjestelmä Essiin. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Essin Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Ilmoitus tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Kotimme jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että kirjaa havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Esperi Koti Pähkinässä työntekijät kirjaavat havaitsemansa poikkeamat järjestelmään (Laatuportti), josta yksikönpäällikkö käsittelee ne viiveettä.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Poikkeamat käsitellään Esperi Koti Pähkinässä välittömästi niiden tultua ilmoituksen kautta yksikön päällikön tietoon. Lisäksi poikkeamat käsitellään 3 knn välein yksikkökokouksissa. Poikkeamailmoitusten pohjalta toimintaa pyritään ohjaamaan muuttamalla toimintakäytänteitä, jotta vastaavanlaisilta poikkeamilta vältyttäisiin vastaisuudessa.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilökunnan tiedottaminen tapahtuu tiimikokouksissa, niiden muistioissa sekä erikseen Domaan kirjattuina työohjeina. Työntekijöiltä edellytetään lukukuitausta näihin tiedotteisiin. Yhteistyötahojen tiedottamisesta vastaa yksikönpäällikkö laatimalla asiasta erillisen tiedotteen.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavonnan suunnitelma on tärkeä kotimme toimintaa ohjaava toimintalupaus; "näin meillä tehdään". Omaavonnan suunnitelmaa pidämme yllä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään kerran vuodessa, jos toimintakauden aikana ei esim. vastuisiin tai turvallisuuteen liittyen ole tapahtunut muutoksia. Tarkistuksen yhteydessä omaavonnan suunnitelma päivätään, allekirjoitetaan sekä tulostetaan ja tallennetaan uutena versiona.

Ketkä yksikössä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Kaikki yksikön työntekijät

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönpäällikkö Hanna Rinnet 050-5031328 hanna.rinnet@esperi.fi

Omaavonnan suunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omaavonnan suunnitelman ajantasaisuus?

Omaavonnan suunnitelma päivitetään vuosittain, tarvittaessa useammin mikäli toiminnassa tulee muutoksia tai vastuhenkilöt vaihtuvat.

Omaavonnan suunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?

Päivitetty omaavonnan suunnitelma on julkisesti nähtävillä Esperin ulkoisilla nettisivuilla, kodin omilla nettisivuilla sekä erillisessä kansiossa Pähkinän yhteisessä tilassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**Palvelutarpeen arviointi**

Pääosa asiakkaista ohjautuu kotiimme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä tilaajan kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin yhdessä asukkaan kanssa. Asumisen toteuttamissuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 kk:n sisällä ja päivitetään tarvittaessa mutta vähintään puolen vuoden välein.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ja mitä mittareita arvioinnissa käytetään

Esperi Koti Pähkinässä on käytössä ID RAI -toimintakyky mittari. Toimintakyvyn arviointi tehdään kaikista asiakkaista kerran vuodessa. Lisäksi osalla asiakkaista tehdään säännöllisesti MMSE-arviointi. Mittareiden käytöstä informoidaan asiakasta asiakkaaksi tulon yhteydessä.

Esperi Koti Pähkinässä laaditaan asiakkaille Palvelun toteuttamissuunnitelma yhdessä asiakkaan ja erikseen sovitusti myös asiakkaan läheisen kanssa. Ensimmäinen suunnitelma laaditaan 1 kk:n sisällä asiakkaan muutosta yksikköön. Suunnitelmaan asetetuille tavoitteet aikataulutetaan ja niitä arvioidaan suunnitelman mukaisesti (esim. 1kk – 3 kk- 6 kk) Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, erillisen sopimuksen mukaisesti tai vähintään 6 kk:n välein.

Suunnitelma toimitetaan asiakkaan kotikunnan vastaavalle työntekijälle.

Asiakkaan asumisaikana asukkaan palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan kotikunnan vastaavan työntekijän kanssa yhdessä erikseen sovitussa tapaamisissa. Asiakkaan läheiset osallistuvat erikseen sovitusti näihin tapaamisiin.

Asukkaan palveluntarpeen muuttuessa, henkilökunta arvioi tilanteen ja muuttuneesta tilanteesta ollaan yhteydessä asiakkaan kotikunnan vastaavaan työntekijään.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Esperi Koti Pähkinässä asiakkaaksi tulon valmistelutyö tehdään yhdessä asiakkaan, asiakkaan laillisen edustajan / asiakkaan läheisen, yksikön päällikön ja kunnan edustajan kanssa.

Yksikön päällikkö huolehtii asiakkuuteen liittyvistä sopimuksista: asiakkaan kunnan kanssa palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä sopimuksista sekä asunnon vuokrasopimuksesta suoraan asiakkaan tai asiakkaan edunvalvojan kanssa.

Asiakkaan muutettua yksikköön sovitaan hoitoneuvottelusta ja asiakkaan lisäksi siihen osallistuu sovitusti asiakkaan läheinen / laillinen edustaja, kunnan edustaja sekä yksikön päällikön lisäksi nimetty omahoitaja.

Asiakkaasta koskeviin neuvotteluihin annetaan aina asiakkaalle mahdollisuus osallistua. Asiakkaalla on oikeus itse päättää myöskin siitä, ketä läheisiä neuvotteluihin osallistuu. Esperi Koti Pähkinässä omaisten ja läheisten osallisuutta asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa pidetään erittäin tärkeänä ja toivottavana. Meille on ensisijaisen tärkeitä, että asiakas itse on läsnä ja tulee kuulluksi häntä koskevassa päätöksenteossa. Tarvittaessa asiakkaalla on laillinen edustaja, joka osallistuu neuvotteluihin.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Asukkaidemme yksilöllisiä suunnitelmia ylläpidetään ja arkistoidaan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Suunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Suunnitelman päivittäminen on tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa.

Suunnitelma on osa asiakkaan laadukasta palvelua:

Toimintakykyarvion (ID RAI) perusteella asiakkaalle laaditaan suunnitelma, missä suunnitellaan/sovitaan, miten hänen elämänlaatuaan, yksilöllisyyttään ja osallisuuttaan edistetään.

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja tilaajan kanssa. Asiakas voi itse määrittää, ketä hän haluaa mukaan suunnitelman laatimiseen.

Ensimmäinen suunnitelma laaditaan asiakassuhteen alussa, noin kuukauden kuluessa muutosta kotiimme.

Suunnitelma päivitetään sopimuksessa määrätyn väliajoin tai tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Suunnitelma sisältää:

- Asiakkaan oman arvion tuen ja avun tarpeesta sekä siitä, miten hän toivoo itseään ja asioitaan hoidettavan
- Ammatillisen arvion tuen tarpeesta ID RAI
- Tavoitteet, joihin palvelulla pyritään
- Keinot, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan
- Keinojen toteutukseen osallistuvat henkilöt ja sidosryhmät sekä näiden vastuuajako
- Arviot tavoitteiden toteutumisesta

Suunnitelma tehdään asiakkaamme elämänlaadun parantamiseksi ja varmistamiseksi: asiakas määrittelee itse, mistä hänen hyvinvointinsa ja mielekäs elämänsä koostuu: lähtökohtana ovat asiakkaan omat päätökset ja valinnat = Asiakkaan näköinen elämä

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Esperi Koti Pähkinässä asiakas itse osallistuu hoitoneuvotteluihin sekä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tekemiseen.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Tiiminvastaava / omahoitaja tai yksikönpäällikkö perehdyttää hoitajat asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Omahoitaja osallistuu tarvittaessa hoito/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutus ja arviointi. T

Esperi Koti Pähkinässä tiiminvastaava/ omahoitaja /yksikönpäällikkö omahoitajan kanssa esittelee laaditun /päivitetyn suunnitelman yksikön muille työntekijöille. Omahoitaja osallistuu asiakkaan hoito-/verkostopalaveriin, mikäli se aikataullisesti on mahdollista. Muussa tapauksessa yksikönpäällikkö /t käy omahoitajan kanssa yhdessä läpi palaverissa sovitut ja käsitellyt asiat.

Yksikön päällikkö seuraa myös jatkuvasti tämän prosessin toteutumista.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kotimme asiakkailla on mahdollisuus elää oman näköistä elämää keskustan läheisyydessä sijaitsevassa esteettömässä kodissa. Asiakkaiden tahdon ja mielipiteen huomioon ottamisella ja itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaillamme on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, yksityisyyteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Esperi Koti Pähkinän asukkailla on mahdollisuus elää oman näköistä elämää Järvenpään keskustan läheisyydessä sijaitsevassa esteettömässä kodissa. Asukkaiden tahdon ja mielipiteen huomioon ottamisella ja itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan sitä, että asukkailla on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, yksityisyyteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja kunnioittaminen ovat Pähkinän toiminnan keskiössä. Me Esperi Koti Pähkinässä olemme asukkaita varten ja kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ottaen huomioon sen, että tehtävämme on turvata asiakkaiden hoito ja huolenpito sekä edistää asukkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta. Autamme ja ohjaamme asukkaita heidän arjessaan ja valitsemisissaan ratkaisuissaan siten, että asukkaat eivät vahingoita itseään tai toisia.

Asukkailla on oma tahto ja mielipide sekä omat mieltymykset ja tavat, jotka huomioimme osana asumista ja arkea. Hoiva- ja ohjaustyössä tunnistamme asukkaiden yksilöllisen vuorokausirytmien ja toiveet arki- ja juhlapäivän kulkuun. Asukkaat osallistuvat aktiivisena jäsenenä joko yksin tai yhdessä edustajansa kanssa asumisensa ja asumiseen liittyvien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkaiden yksilöllisten suunnitelmien lähtökohtana on se, että huomioimme asukkaiden omaehtoista elämää ja tuemme asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Yksityisyyden huomioiminen tulee esille siten, että asukkailla on oma koti, jonka ovien lukitsemisesta tai auki pitämisestä päättää asukkaat itse. Asukkailla on mahdollisuus niin itse halutessaan valita omat vaatteensa ja tavaransa ja laittaa kotinsa oman näköiseksi. Asukkaat, joilla on oma TV omassa huoneessaan, voivat sitä katsella oman mieltymyksensä mukaisesti.

Asukkaiden omaehtoisen elämän tuki on sitä, että me Pähkinän henkilöstö havainnoidaan asukkaiden valmiudet, kyvyt, lahjakkuudet ja kiinnostuksen kohteet ja luomme asukkaille mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen. Me autamme asukkaita rakentamaan yhteyksiä eri ihmisten ja toimijoiden välille, jolloin asukas pääsee osaksi sitä yhteisöä, jossa elää.

Kannustamme asukkaita itsenäiseen suoriutumiseen samalla varmistaen heidän ja ympärillä olevien muiden turvallisuutta. Asukkaat tulevat kohdatuksi ja kuulluksi ja saavat tunteen olla päättämässä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa.

Esperi Koti Pähkinän ulko-ovet pidetään asukasturvallisuuden vuoksi lukittuna. Asiakkaila on kuitenkin mahdollisuus vapaaseen liikkumiseen ulkona, eli pyydettyessä ohjaajat avaavat ulko-oven ja takaisin sisälle pääsee ovikelloa soittamalla.

Tällä käytännöllä varmistetaan myös, ettei asiattomia henkilöitä pääse yksikön tiloihin.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Esperi Koti Pähkinäsä keskustelemme tiimipalaverissa yksikönpäällikön johdolla asukkaiden itsemääräämisoikeudesta ja rajoittamistoimenpiteiden vaikutuksista tavanomaisena työhön liittyvinä asioina. Tiimipalaverissa sovimme yhteisistä hoito- ja ohjaustyön käytännöistä. Lisäksi pidämme tarvittaessa asukas/hoitopalavereita, joissa käymme yhdessä läpi asukkaan hoitosuunnitelmaa ja pyrimme yhdessä löytämään uusia, asukaslähtöisiä hoito- ja ohjaustyön keinoja. Olemme tietoisia jokaisen asukkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Nostona keskusteluissa on aina, onko erilaisten vaihtoehtojen työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asukkaiden itsenäistä suoriutumista ja mitkä ovat keinot, joilla päätetyt rajoitustoimenpiteet voidaan vähentää. Keinoja voi olla oman toimintamme kehittäminen, asukkaiden toiminnallisuuden, aktiviteettien ja päiväohjelman muuttaminen, asukkaiden lääkityksen ja lääkehoidon tarkistaminen.

Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asukkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin. Asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin, jotka tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään 6 kk välein kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asukkaan itsenäistä suoriutumista. Seuraavat itsemääräämisoikeuteen liittyvät seikat kirjataan asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin:

- a) toimenpiteet asukkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi
- b) asukkaan osallistumisen ja osallisuuden turvaaminen
- c) asukkaan käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät.
- d) millä keinoin asukkaan erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- e) mitä rajoitustoimia arvioidaan jouduttavan käyttämään

Yksilökohtaisessa ohjaustyössämme suoritamme kaikki hoitotoimenpiteet ammatillisesti ja kaikkien kehitysvammaisten asukkaiden kanssa yhteistyössä. Esperi Koti Pähkinän henkilöstöllä on kokemusta, vahvaa osaamista kehitysvammaisen ja haastavasti käyttäytyvän ihmisen kohtaamiseen ja hoitotyöhön. Haastavasti käyttäytyvää asukasta hoidetaan ja ohjataan aina ensisijaisesti lääkkeettömin hoitokeinoin.

Esperi Koti Pähkinäsä ei ole erikseen määriteltyjä vierailuaikoja. Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan ja tapaamansa lähiomaisen, asukkaan mielipidettä kuunnellen. Asukkaat saavat halutessaan soittaa omaiselle, osalla asukkaista on käytössään oma puhelin. Esperi Koti Pähkinän asukkaiden ohjaus, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja asumista ja asumiseen liittyviä palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asukkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi on toukokuussa 2020 päivitetty toimintaohje "Asiakaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö kehitysvammaisten erityishuollossa". Toimintaohje sisältää itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt sekä menetelmiä kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja tuettuun päätöksentekoon. Ohjeistuksessa on kuvattu myös rajoittamistoimenpiteiden arvioimisen prosessi. Toimintaohje on luettavissa Intranetin, Essin sivuilla.

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

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

Koti Pähkinä on erityishuoltoa tarvitseville asukkaille ympärivuorokautinen asumispalvelu -toimintayksikkö, joten vain seuraavat rajoitustoimenpiteet ovat sallittuja:

- kiinnipitäminen 42 f §
- aineiden ja esineiden haltuunotto 42 g §
- henkilön tarkastus 42 h §
- lyhytaikainen erillään pitäminen 42 i §
- välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta 42 j §
- rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa 42 k §
- rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa 42 l §
- valvottu liikkuminen 42 m § ja
- poistumisen estäminen 42 n §.

DomaCare-asiakastietojärjestelmään Esperi Koti Pähkinän yksikönpäällikön kirjaaman päätetyn rajoittamistoimenpiteen välitämme tiedoksi asukkaan lisäksi hänen edustajalleen, hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai edunvalvojalla ja omatyöntekijälleen. Myös viranhaltijan tekemän päätöksen saatamme asukkaalle ja asiakkaan edustajalle tiedoksi. Tehdyt ratkaisut (esim. kiinnipitäminen, henkilötarkastus ja lyhytaikainen erillään pitäminen) otetaan myös puheeksi ja kirjataan muistiin asiakkaan asiakaskertomukseen. Tehdyistä rajoittamisista toimitamme kuukausittaisen raportin asukkaan edustajille ja omatyöntekijälle/sosiaalityöntekijälle. Itse asukkaan kanssa keskustelemme tehdystä rajoittamisesta välittömästi rajoittamisen jälkeen tai heti, kun asukas on siinä tilassa, että hän kykenee ymmärtämään asiaa.

Kiinnitämme huomiota rajoituksen käytön arviointiin ja jälkiselvittelyyn ja siihen, miten rajoitustoimi vaikuttaa asukkaaseen ja onko meidän mahdollista jatkossa välttää rajoittamistoimenpiteen käyttöä mm. erilaisin keinoin tai toimintatavoin.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Talutusvyö ulkoilutilanteessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Teemme työtä ja olemme Pähkinässä asiakkaitamme varten. Työskentelemme asiakaslähtöisesti ja toimimme suhteessa asiakkaisiin luottamuksellisesti ja asiakkaan omaa elämää kunnioittaen. Asiakkailta on oikeus hyvään palveluun ja hyvään kohteluun.

Kodillamme on opetusvelvollisuus ja opetusoikeus. Toimimme esimerkkinä alan opiskelijoille. Meillä on vastuu ja ilo ohjata opiskelijoita ammatilliseen, asiakasta kunnioittavaan hoito- ja ohjaustyöhön.

Omavalvontasuunnitelmaamme on kirjattu, miten varmistamme asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menettelemme, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Viikkopalavereissa keskustelemme, miten työssämme näkyy asiakkaiden hyvä kohtelu ja jaamme kokemustietoa toisillemme. Tuemme toisiamme työkäytännöissä.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja tiedottaa asiasta välittömästi yksikönpäällikköä. Yksikön päällikkö käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä aluepäällikön kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja tiedottaa asiasta välittömästi yksikönpäällikköä. Yksikön päällikkö käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä aluepäällikön kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Pähkinässä korostetaan ryhmävastuuta, sillä olemme kaikki vastuussa siitä, että me kaikki hoidamme työtehtävämme ammatillisesti ja asiakasystävällisesti. Kukin työntekijä voi tehdä kirjallisen poikkeamaraportin, mikäli toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikönpäällikön käsittelyyn. Esperi Koti Pähkinän tukena on laatupäällikkö.

Pähkinän yksikönpäällikkö yhdessä koko henkilökunnan kanssa puuttuu asukkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun, mikäli sellaista ilmenee. Yksikönpäällikkö ottaa työntekijän kanssa asian puheeksi ja ohjaa työnteossa. Mikäli ohjaus ei ole riittävää ja työntekijä toistamiseen laiminlyö velvollisuutensa toimia ammattinsa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla, yksikönpäälliköllä on mahdollisuus antaa kirjallinen varoitus työntekijälle. Vakavissa haittatapauksissa yksikönpäällikkö on yhteydessä omaisiin ja hänen edustajiin, asukkaan omatyöntekijään, viranhaltijaan sekä sosiaalipalveluiden valvonnasta vastaavaan kunnan työntekijään

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautelomakkeet löytyvät kodin eteisestä ilmoitustaululta sekä lisäksi OVS-kansiosta yhteisestä tilasta. Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan aktiivisesti antamaan palautetta ja toiveita yksikön toimintaan liittyvissä asioissa. Palautetta voi antaa myös www.esperi.fi -sivujen kautta.

Kaikki palautteet (myös suullisesti tullut) kirjataan toimintajärjestelmä Essiin, jonka kautta ne ovat nähtävissä koko organisaatiossa. Palautteet käsitellään säännöllisesti yksikön tiimi- tai viikkopalaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai muutokset, jotka kirjataan järjestelmään. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Vuosittain ulkopuolinen tutkimusyritys toteuttaa laajan asiakas-, omais- ja sijoittajatytyväisyyskyselyn kaikille Esperin asukkaalle, omaisille ja kuntasijoittajille. Tulokset käydään läpi konsernin johtoryhmässä ja yksiköissä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä?

Palautteen perusteella muutetaan toimintaohjeita tarpeitten ja mahdollisuuksien mukaisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja kunnan sosiaaliamies

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

KeuSoten alueella kaikkien kuntien sosiaaliamiespalvelut hoitaa Sosiaalitaito, lisätietoja osoitteessa <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliamies/>

Sosiaaliamies Clarissa Peura
Puhelin: 0400-277 087

maanantai klo 12.00-15.00
tiistai – torstai klo 9.00-12.00

Postiosoite:
Sosiaalitalo
Sosiaaliamies
Sibeliuksenkatu 6 A 2
04400 Järvenpää

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Puh. 029 553 6901, arkisin klo 9–15 (paikallisverkko- tai matkapuhelumaksu)

Itse maksavat asiakkaat tekevät muistutuksen kunnan kuluttajaneuvojalle.

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

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikkopalaverissa henkilöstön kanssa, yksikön päällikön esimiehen kanssa sekä toimialan operatiivisen johdon kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä. Myös kuntasijoittajaa informoidaan em. päätöksistä. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien juurisyyt ja kehittämistoimenpiteet, jotka operatiivinen johto jalkauttaa aluepäällikön johdolla yksiköön asti.

Muistutukset käsittelee yksikön päällikkö yhdessä aluepäällikön kanssa. Yksikön päällikkö vastaa muistutusten käsittelystä ja eteenpäinviemisestä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa asian tiedoksi saannista tai pyydetyn aikarajan puitteissa. Tarkemmat ohjeet löytyvät sisäisestä intrasta, Essistä

<https://portal.esperi.fi/tyon-tueksi/Hoito-kuntoutus-ja-laaturyhm%C3%B6/Sivut/Palaute.aspx>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvuja tukeva toiminta Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvuja tukeva toiminta

Asiakkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät hyvään arkeen, päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysisistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Hoito- ja ohjaustyössä tuemme asiakkaan omatoimisuutta ja omia mahdollisuuksia toimia arjessa. Tarkoituksenamme on, että kukin asiakas toimii omien kykyjen ja taitojensa mukaan, osallistuvana asukkaana. Ohjaajat tekevät asiakkaan puolesta vain ne arjen toimet joihin asiakas ei itse kykene. Kuntouttavalla työotteella ylläpidämme ja edistämme asiakkaan omaa toimintakykyä. Arvostamme arjessa asiakkaan omia taitoja ja omatoimisuudella asiakkaan aikaansaamaa lopputulosta askareissa.

Esperi Koti Pähkinässä ulkopuoliset kuntoutuspalvelut toteutuvat asukaskohtaisesti erikseen sovittuna.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, hoito-, hoiva- ja ohjaustyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Toteuttamissuunnitelmaan päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Päivityksiä valvotaan erillisellä valvontalistalla. Tiiminvetäjä perehdyttää omahoitajat/ohjaajat asiakkaiden hoitoon. Omaohjaaja osallistuu hoito-/verkostopalaveriinkin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiiminvetäjä opastaa tässä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan tapaamisissa, joihin osallistuvat asiakas sekä mahdollisesti ja tarpeen mukaan hänen edustajansa, omahoitaja/ohjaaja, tiiminvetäjä ja mahdollisesti kunnan edustaja. Arviointia tehdään myös omahoitajan/ohjaajan omana työnä ja henkilökunnan kokouksissa.

Yksikkökohtaiset tiedot:

Hoito- ja ohjaustyössä tuemme asiakkaan omatoimisuutta ja omia mahdollisuuksia toimia arjessa. Tarkoituksenamme on, että kukin asiakas toimii omien kykyjen ja taitojensa mukaan, osallistuvana asukkaana. Ohjaajat tekevät asiakkaan puolesta vain ne arjen toimet joihin asiakas ei itse kykene. Kuntouttavalla työotteella ylläpidämme ja edistämme asiakkaan omaa toimintakykyä. Arvostamme arjessa asiakkaan omia taitoja ja omatoimisuudella asiakkaan aikaansaamaa lopputulosta askareissa.

Ravitsemus

Kodissamme tarjoillaan Valtion ravitsemussuosittelun mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaishoivaa. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen mutta halutessaan asiakkaalla on mahdollisuus ruokailla omissa huoneissaan.

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

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

Kotiimme on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.
Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Päivän pääateriat (lounas ja päivällinen) tulevat lämmitysvalmiina Hoitokoti Pähkinään MV-ateriaalilta. Lisukkeet (peruna, pasta tai riisi) valmistetaan hoitokodin henkilökunnan toimesta kuten myös lisukesalaatit.

Aamu-, väli- ja iltapalat valmistetaan hoitokodin henkilökunnan toimesta. Näissä toteutamme myös asukkaiden itsensä toiveita.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erilaiset allergiat ja muut erityisruokavaliot toteutetaan asiakaskohtaisesti.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asukkaan ravitsemustilaa seurataan yksikössä säännöllisillä painonmittauksilla (kerran kuussa) ja tarvittaessa useammin sekä hoivana tahon kanssa yhteistyössä tarvittaessa erilaisin laboratoriotestein. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemusta seurataan erillisen ruokapäiväkirjan avulla. Asiakkaista on tehty MNA-kartoitus.,

Hygieniaikäytännöt

Esperissä on tehty konsernitasoinen varautumissuunnitelma epidemia- ja pandemiatilanteisiin. Suunnitelma on työntekijöidemme luettavissa sisäisestä intrasta, Essistä.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniaikäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

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

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

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu:

- käsihygienia
- oikea suojainten käyttö
- verivarotoimet
- hoitoympäristö
- eritetahradesinfektio

Tartuntojen ehkäisy epidemiatilanteessa:

- hyvä käsihygienia, koskee sekä henkilökuntaa sekä asukkaita
- käsihuhdetta, saippuaa ja käsipyyheparia aina saatavilla
- henkilökunnan asianmukainen suojautuminen
- suojaimia käytetään oikein, katso erillinen ohje ja video suojaimien pukemisesta ja riisumisesta
- tarkka seuranta asukkaiden oireista
- työntekijä ei tule koskaan sairaana töihin
- rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, osastointi
- tarvittaessa otetaan käyttöön kosketus- ja pisaravarotoimet.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Viikkosiivous yksikössä toteutetaan ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta. Lisäksi yksikössä työskentelee oma koulutettu työntekijä siivous ja pyykkihuollon tehtävissä.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Kaikki työntekijät ovat suorittaneet hygieniapassin, lisäksi yksikönpäälliköllä on hygieniahoidajan koulutus. Henkilökunta perehdytetään kulloinkin voimassaolevien ohjeitten mukaisesti. (Esperi, kunta-tahot, HUS)

Terveysten- ja sairaanhoito

Asukkaan kotikunnan tekemän asukaskohtaisen päätöksen mukaisesti terveydenhoito ja hammashoito järjestetään joko Järvenpään terveyskeskuksessa (JUST) tai oman kotikunnan perusterveydenhuollon piirissä. Asukkailla saattaa olla myös sovitusti käytössä yksityisten palveluntuottajien palvelut. Toimitaan asiakaskohtaisesti erikseen sovitulla tavalla. Päivystysaikana ei kiireellisissä tapauksissa oteta yhteyttä numeroon 116 117, Päivystysapu. Toimitaan Päivystysavun antamien ohjeiden mukaisesti.

Kiireellisissä tapauksissa yhteys 112 (Hätäkeskus). Kuolemantapaustilanteessa yhteys 112 ja asia hoidetaan viranomaisten ohjeistuksen mukaisesti.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaalle annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Heidän terveydentilaansa seurataan päivittäin. Jokaisessa työvuorossa kirjataan kaikista asiakkaista huomioita sähköiseen asiakastietojärjestelmään Domacareen. Fysiologisia mittauksia ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Terveystilasta kirjataan huomiot asiakkaan kertomukseen.

Esperi Koti Pähkinässä seurataan asiakkaan terveydentilaa jatkuvasti. Asikkaan voimien havainnoista kirjataan vuooroittain päivittäin asiakastietoihin. Mikäli terveydentilassa havaitaan muutoksia, niihin puututaan välittömästi:

seuraamalla tilaa ja puuttamalla siihen hoitotyön keinoin, olemalla yhteydessä perusterveydenhuoltoon tai muuhun sovittuun hoitotahoon.

Mittaukset, laboratoriotutkimukset lääkitys ja muu hoito toteutetaan hoitotahon ohjeiden mukaisesti ja kirjataan asiakastietoihin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön esimies vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa ollaan välittömästi yhteydessä Hätäkeskukseen (112). Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Muissa akuuteissa tilanteissa otamme yhteyttä asiakkaan käyttämään terveydenhuollon palveluun (terveyskeskus/yksityinen lääkäriasema) jatko-ohjeiden saamiseksi. Asiakkaan siirtyessä sairaalaan tulostetaan asiakastietojärjestelmästä lähete. Muita tulosteita ei asiakkaan mukaan anneta. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Kodissa suoritettavat normaalit toimenpiteet ovat esimerkiksi lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset sekä haavahoidot.

Päivystysaikana ei kiireellisissä tapauksissa oteta yhteyttä numeroon 116 117, Päivystysapu. Toimitaan Päivystysavun antamien ohjeiden mukaisesti.

Kiireellisissä tapauksissa yhteys 112 (Hätäkeskus). Kuolemantapaustilanteessa yhteys 112 ja asia hoidetaan viranomaisten ohjeistuksen mukaisesti.

Esperin ohje saattohoitoon kodeissamme on työntekijöiden saatavilla Esperin intrasta, Essistä.

Lääkehoito

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

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Esperi Koti Pähkinässä on käytössä THL:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Lääkehoitoa toteuttavat lääkehoitosuunnitelman mukaisesti erillisen lääkärin myöntämän lääkeluvan omaavat henkilöt. Jokaisessa työvuorossa työskentelee erikseen nimetty lääkehoidosta vastaava työntekijä. Lääkehoitosuunnitelma yksikössä päivitetään vuosittain ja sen vahvistaa allekirjoituksellaan lääkehoidosta vastaava nimetty lääkäri. Jokainen työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Yksikönpäällikkö Hanna Rinnet.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakasasiat hoituvat puhelimitse, tapaamisilla ja rajoitetusti sähköpostilla. Esperi Koti Pähkinässä ei ole omaa lääkäriä vaan terveydenhoitopalvelut ja sairaanhoito tapahtuvat asiakaskohtaisesti eri hoitopaikoissa. Tiedonkulku näissä tilanteissa tapahtuu joko puhelinkeskusteluissa, tapaamisissa tai hoitokirjeinä.

Kuntien vammaispalveluitten edustajien kanssa yhteydenpito tapahtuu puhelimitse, tapaamisissa, sähköpostitse tai kirjeitse.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

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

Hoivakodin huonekalut ovat tukevia ja turvallisia.

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

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen turvallinen ja toimiva ympäristö.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty:

12.02.2021

Henkilöstö

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikön päällikkö (sairaanhoitaja)

10 Lähihoitajaa

1 hoiva-avustaja (avustavat tehtävät)

Aamuvuoroissa työskentelee vähintään 2 hoitajaa ja iltavuoroissa riippuen asukasmäärästä 2-3 hoitajaa. Yövuoroissa 1 hoitaja.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Äkillisiin poissaoloihin otetaan sijainen, huomioiden kulloinkin vallitseva asukastilanne.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Oma vakituinen sijaisreservi. Koulutettuja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä tai alan opiskelijoita.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan erikseen hallinnollinen ja hoivatyön työaika suhteessa 51/49%.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Työvuorosuunniteluissa ja henkilökuntarakenteessa on huomioitu luvanvarainen määrä avustaviin tehtäviin, yli hoivamitoituksen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uusia työpaikkoja tarjotaan ensisijaisesti yksikön omille, osa-aikaisille tai määräaikaisille työntekijöille. Jos tehtävään ei löydy työntekijää yksikön sisältä, tehtävä laitetaan harkinnan mukaan joko Esperin sisäiseen tai julkiseen hakuun.

Valittujen työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan Terhikki-järjestelmästä ja työntekijän rekisteröintinumero kirjataan hänen tietoihinsa HR-järjestelmään (mepco). Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja lopulta haastattelussa. Työntekijä toimittaa alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset nähtäväksi esimiehelle haastattelussa tai viimeistään ennen työsuhteesta

sopimista. Esimies skannaa todistukset Mepco järjestelmään työntekijän tietoihin. Työntekijältä varmistetaan tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja.

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

Asiakkaidemme tarpeet, yksikön toimilupa ja sopimukset määrittelevät kotimme rekrytoinnin edellytykset. Esimies tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään yksi yli yhden -periaatteella. HR-tiimi julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovitussa kanavissa.

Äkillisessä tai ennalta arvaamattomassa tilanteessa tarjoamme lisätyötä ensi sijassa osa-aikaisille työntekijöillemme joilla on halukkuutta tehdä lisätyötä. Kodillamme on käytössään sijaisia, joille tarvittaessa tarjoamme avoimia olevia työvuoroja.

Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan hyvää työnantajatapaa, tietosuojaa sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

Uusia työntekijöitä rekrytoidessamme huomioimme toimialan yleiset osaamisvaatet sekä lainsäädännön ammattihenkilön pätevyyden kriteereistä.

Hakuilmoitusta tehdessä olemme arvioineet sen, millaista osaamista ja työkokemusta uudelta työntekijältä odotamme. Kotimme asiakkaiden tarpeet määrittävät, millaista lisäosaamista uusi työntekijämme tarvitsee. Hakijoista valitsemme henkilön, joka parhaiten vastaa osaamiseltaan, kokemukseltaan ja soveltuvuudeltaan kotimme tarvetta.

Meillä on käytössä 6 kk koeaika uusissa työsuhteissa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytys on yksi tärkeimmistä vaiheista työsuhteessa. Hyvällä perehdytyksellä varmistamme sen, että jokainen uusi Esperiläinen saa riittävät tiedot ja mahdollisuuden omassa työssä onnistumiseen sekä pääsee osaksi työyhteisöä. Perehdytyksen päävastuu on uuden työntekijän esimiehellä, mutta koko työyhteisöllä on rooli uuden työntekijän perehdyttämisessä ja mukaan ottamisessa. Uusi työntekijä perehdytetään Esperin perehdytysmallin mukaisesti. Vastuu perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta on esimiehellä.

Hoitokoti Pähkinässä tiimivastaava sairaanhoitaja vastaa käytännön perehdytyksestä. Vuorokohtaisesti on nimetty myös erikseen perehdytysvastuussa oleva työntekijä. Lääkehoidon perehdytyksen antaa aina tiimivastaava sairaanhoitaja.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Yksikön esimies tekee vuosittain kodin toimintasuunnitelman jonka osana kirjataan osaamiseen liittyvät tavoitteet. Suunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen, asiakkaiden tarpeiden ja yksikön toiminnan pohjalta.

Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperi järjestää myös omia koulutuksia. Esperillä on yhteistyökumppaneita joiden avulla huolehdimme lakisääteisistä koulutuksista sekä kehitämme tarpeitamme vastaavia koulutuskokonaisuuksia.

Kannustamme työntekijöitämme myös vapaa-ajalla tapahtuvaan, omatoimiseen opiskeluun oman ammattitaidon ylläpitämiseksi.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa?

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

Ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tarkemmin tällä lomakkeella, kohdassa "Riskien tunnistaminen".

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Esperi Koti Pähkinässä asukashuoneet (20m²) ovat esteettömiä, varustettuna omalla suihku-wc tilalla. Asukashuoneessa on kiinteä kaapisto. Lämmitysjärjestelmänä on lattialämmitys. Pähkinässä on yhteiskäytössä 3 erisuuruista oleskelu-/ruokailutilaa, sauna (pääsy myös apuvälineillä), pyykinhoitotila, hoitotarvikevarasto sekä kylmä ulkovarasto. Hoitohenkilökunnan kanslia, yksikönesimiehen kanslia sekä lääkehuone ovat tiloja, joihin on pääsy ainoastaan henkilökunnalla.

Piha-alueella on myös huvimaja, katettu terassi sekä suojainen patio.

Tukiasunnoissa (35m²) on avokeittiö (liesi, astianpesukone, jääkaappi-pakastin), eteisessä kiinteä kaapisto sekä erillinen liukuovella erotettu makuutila. Kylpyhuoneessa pesukoneliitäntä. em. yhteiset tilat ovat myös tukiasuntojen asukkaiden käytettävissä.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveystieteiden laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Apuvälineitä hankitaan/lainataan yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan. Jotkin apuvälineet ja hoitokalusteet ovat kilpailutettu konsernitasolla, ja ne huolletaan säännöllisesti huolto-ohjelman puitteissa toimittajan toimesta. Myös käytön opastus henkilökunnalle tulee apuvälineiden toimittajalta. Yksiköissä uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan apuvälineiden käyttöön muun perehdytyksen ohessa. Koulutuksen saaneet listataan, jotta kaikilla on tieto, kenellä on oikeus käyttää esim. henkilönostinta. Lista koulutetuista käyttäjistä on laiteräkisterin yhdellä sivulla.

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

Yksikön terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hanna Rinnet

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollon asiakastiedot ja potilastiedot ovat erittäin sensitiivisiä henkilötietoja, joilla on korostunut yksityisyyden suoja. Näin ollen työtehtävissä tietoon tuleva asiakastieto on ehdottoman salassa pidettävää tietoa, joka tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Salassapitovelvoite on huomioitu myös henkilöstön työsuhteissa. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivulliset. Verkkosivujen ja järjestelmien käytöstä on laadittu yhtiön toimesta myös oma tietoturvaohjeistus, jota tulee noudattaa.

Työntekijöiden käytössä oleva ohjeistus yhtiön tietosuojakäytänteistä, on löydettävissä yhtiön intrasta, Essistä.

Hoito- tai asiakastyössä työskentelevän henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutuksen työsuhteen perehdytysvaiheessa. Esi- mies merkitsee koulutuksen suoritukseksi työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään.

Esperi Koti Pähkinässä on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Kirjaamisen tehtävänä on vahvistaa ohjauksen ja hoidon/hoivan suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Kirjaamisella pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä asiakkaan tilasta, hänen saamistaan palveluista ja hoidosta/hoivasta.

Kirjaaminen lisää asiakasturvallisuutta. Ajantasainen, huolella ja selkeästi kirjatut tiedot vahvistavat niin asiakkaan kuin henkilökunnankin oikeusturvaa.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat saaneet opintojensa aikana perusosaamisen asiakastyön hyvään kirjaamiseen. Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmän käyttö ovat osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Tarvittaessa yksikön työntekijöille järjestetään sisäinen koulutus kirjaamisesta.

Asiakkaan tietoja ylläpidetään ja säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä. Työntekijämme, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon ja hoivaan ovat velvollisia kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämiseen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjaukset perustuvat näyttöön ja jos kyseessä on ammattihenkilön tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

Yksikönpäällikkö seuraa jatkuvasti kirjausten toteutumista ja asianmukaisuutta.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Jokainen työntekijä lukee läpi intranetistä löytyvän ohjeistuksen "Esperi-konsernin yhteinen tietosuojapolitiikka". Ohjeeseen tutustuminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. Yksikön esimies tutustuu sivulla oleviin ohjeisiin ja ohjeistaa henkilöstönsä toimimaan vaatimusten mukaisesti kaikkien henkilötietojen käsittelyssä. Yleinen nyrkkisääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin, kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietoja käsitellessä.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksiköissä on käytössä sähköinen Domacare-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään kirjaukset kussakin työvuorossa. Asiakastietojärjestelmässä on mahdollisuus käsitellä erilaisia, asiakkaan hoitoon ja hoitohistoriaan liittyviä asiakirjoja turvallisesti. Asiakkailla saattaa olla myös oma kansio, jossa heidän papereitaan säilytetään. Asiakaskansioita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa, lukollisessa kansliassa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan kotikuntaan arkistoitavaksi palvelun päätyttyä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Esperin kodit kirjaavat tähän yksikkönsä toiminnan kehittämissuunnitelman. Yksikön kehittämistarpeet nousevat mm. liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta ([liite kv](#), [liite mt](#)), asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, poikkeamailmoituksista, auditoinneista, palautteista, kehityskeskusteluista tai riskiarvioinneista sekä vuoropuhelusta asiakkaiden, henkilöstön, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaidemme läheisten kanssa.

Yksikön toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- kirjaamisen sisällön kehittäminen
- IMO-osaamisen vahvistaminen
- asiakkaitten aktiivisen arjen kehittäminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Järvenpää 20.2.2023

Allekirjoitus Hanna Rinnet

