

Esperi



Esperi Hoivakoti Vivian Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

25.3.2024

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

4 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 sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §)	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 / RAI-arviointi	14
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma	14
6.3. Hoitoneuvottelu	15
6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	15
6.5. Osallisuus	17
6.5.1. Asukaskokoukset	17
6.5.2. Läheistenillat	17
6.5.3. Laatufoorumi	17
6.6. Palautteet.....	17
7. Palvelun sisällön omavalvonta	20
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	20
7.2. Terveysten- ja sairaanhoito.....	21
7.3. Lääkehoito	22

7.4. Ravitseminen	23
7.5. Suun terveys	24
7.6. Saattohoito	24
7.7. Hygieniakäytännöt	25
7.8. Puhtaanapito	25
7.9. Monialainen yhteistyö	26
8. Asiakasturvallisuus	26
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	26
8.2. Turvallisuuskoulutukset	27
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	27
9. Henkilöstö	28
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	28
9.2. Sijaisten käytön periaatteet	29
9.3. Henkilöstön rekrytointi	29
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	30
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu	30
10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut	31
10.1. Toimitilat	31
10.2. Teknologiset ratkaisut	32
10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta	33
11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	33
11.1. Asiakastyön kirjaaminen	33
11.2. Asiakastietojen käsittely	33
11.3. Tietosuojaja tietoturva	34
12. Kehittämissuunnitelma	35
13. Omavalvontasuunnitelman seuranta	36

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Esperi Care Oy	Y-tunnus	2017532-6
Toimintayksikön perustiedot			
Toimintayksikkö		OID-koodi	1.2.246.10.20175326.1080
Hoivakoti Vivian		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	62547-72
Katuosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
Harjutie 6		33430	Vuorentausta
Kunnan / kuntayhtymän nimi		Ylöjärvi	
Hyvinvointialueen nimi	Pirha		
Yksikön vastuhenkilö	Elina Möller		
Vastuuhenkilön puhelinnumero		050 3474680	
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite		elina.moller@esperi.fi	

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikajankohta ja luvan muutokset
Tehostettu palveluasuminen	Ikääntyneet	32	14.10.2016
[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]
[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]
[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:

Palveluntuottaja

Puhtaanapitopalvelut	Lassila&Tikanoja
Pyykkihuolto	Oma tuotanto
Kiinteistöhuolto	L&T, Pirkanmaan Jätehuolto
Ateriapalvelut	Compass Group Finland Oy
Muut palvelut	Muut palvelut

1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen

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

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

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

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

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

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

Esperin omavalvontasuunnitelma tehdään yleiseltä osaltaan tukifunktioiden yhteistyönä. Vastuu yleisen osan teksteistä on laatufofunktiolla. Esperin omavalvonnan suunnitelman laadintaan ovat osallistuneet tukifunktiot: laatufofunktio, 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.

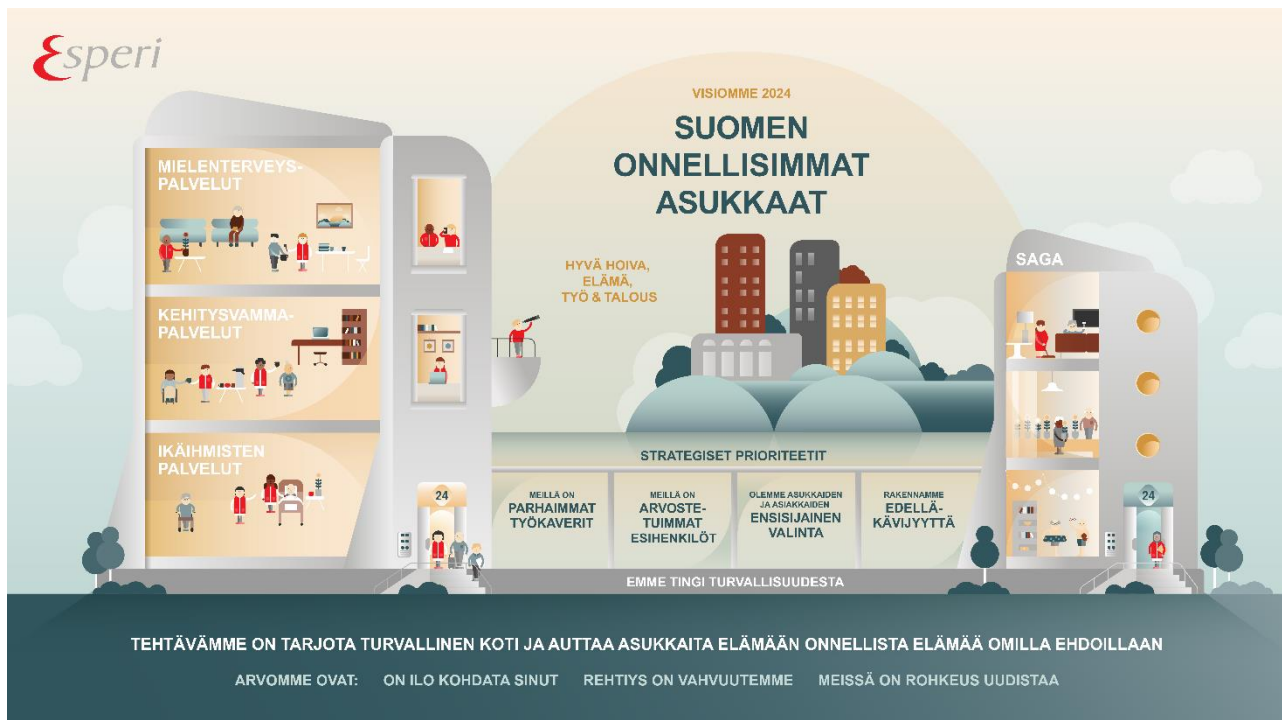
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen

omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, siivoussuunnitelma ja hygieniasuunnitelma. Näihin voidaan viitata tässä suunnitelmassa. Suunnitelmia säilytetään yksikössä.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1. Strategia

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



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

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:

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

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

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

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

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

3.2. Toiminta-ajatus

Hoivakoti Vivianissa toimintamme tarkoituksena on tuottaa ikääntyneille asiakkaille ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa tarjoten heille turvallisen kodin ja mahdollistaen onnellisen elämän heidän omilla ehdoillaan. Lähtökohtanamme on aina asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, jotka huomioimme hoitoa ja palveluita suunnitellessa yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden, tutustumme hänen elettyyn elämäänsä, tapoihinsa ja tottumuksiinsa sekä kuuntelemme hänen toiveitansa. Palvelusopimus, toimilupa sekä alaa koskevat suositukset ja lainsäädäntö (mm vanhuspalvelulaki) ohjaavat toimintaamme.

Hoidon ja palvelun suunnittelu, toteutus ja arviointi perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toiveisiin ja toimintakykyyn varmistaen yhteisen tavoitteemme. Palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa huomioimme asiakkaan fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat joita ylläpidämme ja vahvistamme toimintakykyä aktivoivalla työskentelyotteella. Pyrimme myös tekemään ensimmäisten viikkojen aikana toimintakykyyn perustuvan RAI-arvioinnin yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa.

Turvallisen kodin lisäksi tarjoamme asiakkaillemme päivittäistä apua ja tukea heidän tarpeidensa sekä toiveidensa mukaisesti. Käytämme toiminnassamme tunnepohjaista vuorovaikutusmenetelmää, validaatiota, johon useat hoitajistamme ovat saaneet koulutuksen. Arvostavaan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen perustuva validaatiomenetelmä auttaa hoitajia käsittelemään muistisairaiden hankalia tunnetiloja, kuten ikävää, hätää ja ahdistusta.

Hoivakodissamme on käytössä omahoitajajärjestelmä. Asiakkaan muuttaessa hoivakotiimme nimeämme hänelle omahoitajan. Omahoitaja perehtyy asiakkaan elämänkaareen ja pyrkii huomioimaan ja toteuttamaan hänen hoidossaan tämän aikaisempia tottumuksia. Tutustumalla asiakkaan elämäkokemuksiin omahoitaja pystyy hyödyntämään asiakkaan omia voimavaroja ja vahvuuksia päivittäisissä toiminnoissa. Omahoitaja huolehtii asiakkaan elämänkaarilomakkeen ja elämänpuun täyttämisestä yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa. Lisäksi omahoitajan tehtäviin kuuluvat mm. hoitoneuvotteluiden järjestäminen, RAI-arviointien tekeminen/päivittäminen, palvelun toteuttamissuunnitelmien laatiminen/päivitys sekä omaisyhteistyö.

Hoivakoti Vivianissa haluamme olla avoimia ja läsnä myös asiakkaidemme läheisille, ja siksi oviemme ovat aina avoinna heille. Järjestämme vuosittain omaisten päiviä joista tiedotamme omaisia erikseen. Yhteydenpitoon on mahdollisuus puhelimen lisäksi myös läheisviestinnän Eino-sovelluksella. Eino-sovellus mahdollistaa läheisviestinnän virtuaalisesti ja reaaliaikaisesti asukkaan sekä omaisen välillä yksikkömme tabletin kautta. Arkeamme voi myös seurata ulkoisilta sivuiltamme <https://www.esperi.fi/hoivakodit-ikaihmisille/ylojarvi/esperi-hoivakoti-vivian-ylojarvi/kuulumiset>

3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

On ilo kohdata sinut.

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

Hoivakoti Vivianissa hoidamme asukkaitamme asiakaslähtöisesti ja kiireettömästi ammattitaidolla ja omalla persoonallamme. Hyväksymme erilaisuuden ja kunnioitamme kaikkien näkemyksiä. Tervehdimme, kuuntelemme ja annamme aikaa jokaiselle. Meille jokainen ihminen on tärkeä ja arvokas juuri sellaisena kuin hän on. Omaiset ovat lämpimästi tervetulleita kotiimme, pyrimme löytämään aina aikaa myös heidän kuulemiseen ja tukemiseen läheisensä muuttuneessa tilanteessa.

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.

Vivianissa haluamme luoda avoimet ja luotettavat välit niin asukkaiden kuin heidän läheistensä kanssa. Hoidamme asukkaamme mahdollisimman asiakaslähtöisesti ja turvallisesti noudattaen työtämme ohjaavaa lain säädäntöä ja hyvän hoivan periaatteita. Tuemme, neuvomme ja autamme myös vaikeiden asioiden hoidossa. Kannamme vastuun tarjoamastamme hoivasta.

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.

Vivianissa kehitämme toimintaamme ja arvioimme jatkuvasti prosessejamme asettaen asukkaana hyvän hoidon aina etusijalle. Pyrimme kehittämään työskentelytapojamme niin, että jokaisen vahvuudet ja persoonalliset piirteet tulevat huomioituiksi ja kohdennetuiksi oikeanlaisiin tehtäviin. Keskustelemme tiimissä kehitysideoista, saadusta palautteesta ja sovimme yhdessä uusista käytänteistä. Kannustamme osallistumaan koulutuksiin ja otamme ilolla vastaan uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden näkemyksiä.

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 työtuntien yhteydessä aluepäällikön kanssa. Vastuuhenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii yksikköön sovitujen seurantalaverien pitämisestä sekä niissä määriteltyjen tehtävien hoitamisesta.

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

Liiketoimintajohtajat ja johtoryhmä seuraavat asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä vastaavat mahdollisista linjauksista tai lisäohjeista. Esperi on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitämiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatujärjestelmämme mahdollistaa mittareiden 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 sosiaalihuollon epäkohdasta	Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät	Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake	Yksikön vastuuhenkilö sosiaalihuollon johtava viranhaltija
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	WhistleB, Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow-tiimi aluepäällikkö,

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

5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

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

Käsitlemme Vivianin poikkeamat tiimipalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyitä. Samalla sovimme tapahtuman 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 laatu- tai työhyvinvointipäällikölle. Selvittäminen käynnistetään tarvittaessa poikkeaman vakavuuden arvioimisen jälkeen. Esperillä on vakavien poikkeamien selvitykseen nimetty tutkijaryhmä.

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

Vakavien poikkeamien selvitysten avulla annetaan suosituksia ja tarkennetaan Esperin toimintaohjeita. Vakavien poikkeamien selvitysten oppeja hyödynnetään Esperi-tasoisesti. Vivianissa käymme läpi tiimipalaverissa näitä konsernitasoisia vakavia poikkeamia vaaratilanteiden ennaltaehkäisyn ja näistä oppimisen kannalta.

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

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 on päivitetty 17.10.2023

5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§)

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi velvoitteen epäkohtailmoitusten teosta. Velvoite perustuu Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29§. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, ihmisarvoa alentavaa kohtelua sekä toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

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

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

5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)

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

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

STM:n työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään keväällä 2024

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, tablettilta 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.

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 3.10.2022.

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

Toimintokortit on päivitetty: 22.11.2023

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.

Sisäinen auditointi on sovittu tehtäväksi 16.5.2024

6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

6.1. Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi

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

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

Asiakkaidemme RAI-arviointien tekemisestä vastaa asukkaan omahoitaja tiiminvetäjän tuella

RAI-arvioinnin avulla tutustumme asiakkaaseen. Ensimmäinen RAI-arviointi tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Kerromme asiakkaalle arvioinnista. Asiakkaan omahoitaja vastaa RAI-toimintakykyarvioinnin laatimisesta aikataulussa. RAI-arvioinnit tehdään Domacaressa. Seuraamme RAI-arviointien toteutumista erillisellä lomakkeella (omahoitaja, tiiminvetäjä) sekä ajantasaisuutta viikoittain viikkoraportilla. RAI-arvioinnin tulokset kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja arvioinnista saatuja mittareita ja herätteitä hyödynnetään yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa.

RAI-arvioinnin lisäksi asiakkaalle voidaan tarvittaessa tehdä muistitesti (MMSE) ja ravitsemustesti (MNA).

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Asiakkaidemme palvelun toteuttamissuunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja tiiminvetäjän tuella. Suunnitelma laatimiseen voivat osallistua myös asiakas itse sekä hänen läheisensä. Kirjaamme asiakkaan näkemykset ja toiveet suunnitelmaan. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että kaikki tietävät, mitä asiakkaan hoidosta on sovittu.

Aloitamme ensimmäisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisen heti asiakkaan muuttaessa hoivakotiin. Täydennämme sitä tutustuessamme asiakkaaseen ja kartuttaessamme tarvittavia tietoja hänestä. RAI-arviointi, hoitoneuvottelu ja tulotarkastus sekä asiakkaan elämäntapa ja mahdollinen hoito-/hoivatahto muodostavat pohjaa palvelun toteuttamissuunnitelmalle. Päivitämme palvelun toteuttamissuunnitelman vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein, asiakkaan voinnin muuttuessa, lääkärin määräysten päivittyessä tai sopimuksen mukaisesti. Seuraamme palvelun toteuttamissuunnitelmien päivittämistä erillisellä lomakkeella (omahoitaja, tiiminvetäjä) ajantasaisuutta viikoittain yksikön viikkoraportilla.

Palvelun toteuttamissuunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen (hoivan tarve), hoito- ja hoivatyön tavoitteet, keinot ja mittarit sekä arvioinnin. Hoivakoti Vivianissa palvelun toteuttamissuunnitelma sisältää vähintään yhteisesti sovitut seuraavat Pegasoksen osiot=tarpeet:

Asiantuntijapalveluiden tarve

Potilaan heikentynyt selviytymiskyky

Aktiviteetin muutos

Asiakas saa yksilöllisen ja ajantasaisen palvelun toteuttamissuunnitelman mukaista hoitoa ja palvelua päivittäin. Työntekijät tuntevat asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Päivittäinen hoitotyö ja kirjaaminen perustuvat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

6.3. Hoitoneuvottelu

Järjestämme hoitoneuvottelun uudelle asiakkaalle hänen muutettuaan yksikköön. Omahoitaja sopii hoitoneuvottelusta ensimmäisen kuukauden sisällä, kun asiakas on muuttanut yksikköön. Järjestämme hoitoneuvotteluita säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Hoitoneuvotteluun osallistuvat vähintään asiakas, läheinen ja omahoitaja. Tarvittaessa hoitoneuvottelun voi osallistua myös muita asiakkaan hoidon kannalta olennaisia henkilöitä.

Hoitoneuvottelussa käymme läpi asiakkaan tämänhetkisen 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. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Hoidamme asiakasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vahvistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja siihen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Hoivakoti Vivianissa tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaan arvot, hänelle mieluisat asiat sekä tavat ja tottumukset kysymällä niitä asiakkaalta itseltään tai hänen läheiseltään.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamalla hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja valitsemalla sopivat kommunikaatiomenetelmät.
- Ennakoimalla, kuten asiakkaan tekemällä edunvalvontavaltuutuksella, hoito- tai hoivatahdolla.
- Kuulemme läheisten näkemyksiä asiakkaan toiveista erityisesti silloin, kun asiakkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt.
- Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.
- Koulutamme työntekijöitä asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa. Esko-verkko-oppimisympäristössämme on koulutus asiakkaiden 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 asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Käyttö kirjataan osana päivittäistä kirjaamista. Päätöksestä keskustellaan asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa, jos asiakas ei pysty itse ottamaan asiaan kantaa. Esperin intranetissä on tarkempi ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Hoivakodissamme rajallisen ajan käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat: vuoteen laidat estämään asukkaan putoaminen sängystä, haaravyö turvaamaan asukkaan turvallisuus hänen istuessaan p-tuolissa sekä hygienihaalarin käyttö

Mikäli asukas ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn takia itse pysty huolehtimaan asioistaan tai hänen omaisensa ei kykene niistä huolehtimaan, voidaan hänelle hakea edunvalvontaa. Mahdollisesta edunvalvonnan hakemisesta keskustellaan aina etukäteen asukkaan, hänen omaisten/läheistensä ja lääkärin kanssa. Edunvalvontatarpeen ilmoittaminen tehdään Digi- ja väestötietoviraston sivujen kautta: dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilosta. Ilmoitus tehdään verkkolomakkeella ja sen tekemiseen tarvitaan vahva tunnistautuminen esim pankkitunnuksilla. Tarkempi ohjeistus edunvalvonnan hakuprosessista löytyy hoitajien toimistosta.

6.5. Osallisuus

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

6.5.1. Asukaskokoukset

Asiakkaamme voivat olla mukana vaikuttamassa kotimme toimintaan osallistumalla asukaskokouksiin. Kotimme elämää ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa asukaskokouksissa nousseiden asioiden pohjalta.

Järjestämme asukaskokouksia joka kuukausi ja niistä tehdään erillinen muistio joka tallennetaan yksikön P-asemalle.

6.5.2. Läheistenillat

Järjestämme Vivianissa läheisteniltoja 1-2 kertaa vuodessa. Tiedotamme tilaisuudesta läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta. Pyrimme kuulemaan läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunnitellessa. Asialistalla on voi olla esimerkiksi yksikön tiedotusosio tai jokin musiikkiesitys ja lopuksi varaamme aikaa yhteiselle keskustelulle. Jokaisessa illassa on tärkeää kerätä läheisiltä palautetta yksikön toiminnasta. Palautteen saa antaa halutessaan nimettömänä.

6.5.3. Laatufoorumi

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

6.6. 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.

Palautekanavamme ovat: suullinen palaute, kirjallinen palaute yksikön palautelaatikkoon, laatuportti ja roidu-sovellus

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.

Viimeisin asiakastyytyväisyyskysely on tehty syksyllä 2023

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.

Viimeisin läheistyytyväisyyskysely on tehty syksyllä 2023

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

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

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön päällikkö Elina Möller, elina.moller@esperi.fi p. 050 3474680

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä. Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen (vastuhenkilö). Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

- 1) neuvoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin liittyvissä asioissa.
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä

- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- 6) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden: 1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0405045249 2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta 3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi 4. Kirjeitse: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Potilasasiavastaavan tehtävänä on:

- 1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- 4) tiedottaa potilaan oikeuksista.
- 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- 6) toimia säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiavastaavaan saa yhteyden: 1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0401909346 2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta 3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi 4. Kirjeitse: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Kuluttajaneuvonnan kautta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelun, 09 5110 1200, palveluaika on ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to klo 9-15.

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Hoivakoti Vivianissa toimimme siten, että asiakkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme asiakkaidemme toiveet ja heille tärkeät asiat. Huomioimme asiakkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Kannustamme ja tuemme asiakkaita toimimaan arjessa mahdollisimman itsenäisesti sekä osallistumaan heille tärkeisiin asioihin. Seuraamme asiakasaktiviteettien toteutumista viikkoraportilla. Toimintalähtöisessä työvuorosuunnittelussa huomiomme, että joka arkivuorossa on aktiviteeteista ja ulkoilusta vastaava henkilö.

Toimintafilosofiamme on validaatio, jonka avulla pyrimme vastaamaan paremmin asiakkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin. Tuemme asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä tutustumalla heidän elämänsä historiaan, tunteisiin ja voimavaroihin. Edistämme asiakkaiden omannäköistä elämää tukemalla ja kannustamalla heitä osallistumaan päätöksentekoon ja ylläpitämällä heidän toimintakykyään kuntouttavan työotteen ja validaatiotekniikan avulla.

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

Edistämme asiakkaiden aktiivista arkea, ulkoilua, toimintakykyä sekä osallisuutta seuraavilla tavoilla:

Hoivakodissamme eletään aktiivista arkea johon kuuluu päivittäin suunniteltu yhteinen virikeohjelma. Aktiviteettia tukeva toiminta voi olla esimerkiksi askartelua, leivontaa, lauluhetki, bingo tai lehtien lukua. Viriketoiminnan vastuuhoitaja laatii koko vuodeksi suunnitelman huomioiden vuodenajan vaihtelut, juhlapyhät ja erilaiset teemat. Koristelemme hoivakotimme yhdessä asiakkaiden kanssa erilaisiin juhlapyhiin ja tapahtumiin sopiviksi. Ohjelmaa järjestävät omat hoitajamme sekä ulkopuoliset esiintyjät/vierailijat. Meillä käy esiintyjä mm päiväkodista ja koululta, Ylöjärven srk pitää kuukausittain hartaushetken, erilaisia musiikki- ja lauluhetken järjestäjiä sekä kaverikoiria. Omaisten sekä työntekijöiden karvakaverit ovat meille myös tervetulleita ilahduttamaan asiakkaitamme. Kannustamme asiakkaitamme osallistumaan yhteisiin tai yksilöityihin tuokioihin mutta kunnioitamme myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta jos hän haluaa kieltäytyä näistä.

Tarjoamme jokaiselle asiakkaallemme viikottaista ulkoiluhetkeä joko ryhmässä tai yksilöidysti. Tämän lisäksi asiakkaalla on myös mahdollisuus päästä ulkoilemaan aina halutessaan ja sään salliessa.

Hoivakotimme ympäristössä on asfaltoidut jalkakäytävät joilla liikkuminen on vaivatonta keliänsä mukaan. Myös omatoiminen ulkoilu on mahdollista hoivakodin aidatulla sisäpihalla. Pihalla kasvaa mm marjapensaita joista voi kesäaikaan käydä noukkimassa marjoja. Pihalla on myös istuinryhmät seurusteluun ja kahvihetkiin.

Asiakkaan toimintakykyä pidämme yllä kuntouttavalla työotteella. Pyrimme tukemaan ja ylläpitämään asiakkaan jäljellä olevaa toimintakykyä sekä mahdollisuuksien mukaan kuntouttamaan jo hiipuneita taitoja. Meillä käy myös kahdesti viikossa fysioterapeutti pitämässä tuolijumppia ja yksilöityä fysioterapiaa.

Asiakaskohtaamisissa sovellamme validaatiomenetelmää jossa on kyse muistamattoman vanhuksen arvostavasta kuuntelemisesta ja kohtaamisesta. Menetelmän avulla hoitaja voi ymmärtää paremmin vanhuksen sisäistä kokemusmaailmaa ja käyttäytymistä. Validaation käyttö tuo levollisuutta ja mielekkyyttä arkeen. Suurin osa hoivakotimme hoitajista on käynyt Esperin tarjoaman validaatiokoulutuksen.

Arkeamme voi seurata: [Vivian kodin kuulumiset](#)

7.2. Terveiden- ja sairaanhoito

Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia osana arkea sekä hoitotoimien yhteydessä. Kirjaamme päivittäiset havainnot asiakkaan voinnista Pegasos-asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisessa huomioimme myös asiakkaan näkemyksen omasta terveydentilasta ja voinnista. Lisäksi varmistamme tiedonkulkua joka vuoronvaihdossa tapahtuvalla suullisella raportilla.

Suoritamme mittauksia, tutkimuksia sekä normaaleja toimenpiteitä lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi lääkkeenanto, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot. Suoniverinäytteiden ottamisesta vastaavat hoivakotimme sairaanhoitajat. Veri- ja muiden näytteiden toimittamisesta laboratorioon huolehtii hoivakodin henkilökunta. Annamme asiakkaille ohjausta terveydentilan ja toimintakyvyn ylläpitämiseen.

Yksikön lääkäripalveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkärit asiakkaan kotikunnan mukaisesti. Ylöjärveläisiä asiakkaita hoitava lääkäri käy hoivakodissamme joka toinen viikko. Tamperelaisten asiakkaiden lääkäri tulee tapaamaan heitä sovittuina ajankohtina. Molemmat lääkärit ovat tavoitettavissa virka-aikana myös puhelimitse sekä Pegasospostin välityksellä. Muiden kuntien asukkaidemme lääkäripalvelut on järjestetty asiakkaan asuinkunnan määrittämällä tavalla.

Raportoimme hoitavalle lääkärille asiakkaan toimintakyvyssä ja terveydentilassa tapahtuvista muutoksista ja tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilaan. Pystymme reagoimaan nopeasti asiakkaiden äkillisiinkin terveydentilan muutoksiin ja välttämään usein tarpeettomat sairaalasiirrot sekä näin minimoimaan äkillisten sairauksien aiheuttaman toimintakyvyn ja elämänlaadun heikkenemisen.

Ensimmäisen kuukauden sisällä asiakkaan muutosta tehdään lääkärin toimesta tulotarkastus ja pidetään samalla ensimmäinen hoitoneuvottelu fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn ja terveydentilan kartoittamiseksi sekä lääkityksen tarkistamiseksi. Myös mahdolliset hoidonlinjaukset tarkistetaan ja niiden puuttuessa ne pyritään tässä kohtaa asettamaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa. Tulotarkastukseen kutsutaan aina myös asiakkaan omainen tai hänen toivomansa henkilö, läsnä ovat myös omahoitaja ja sairaanhoitaja. Jatkossa asiakkaalle tehdään vastaavanlainen määräaikaistarkastus kerran vuodessa jolloin kontrolloidaan mm sovitut laboratoriokokeet.

Kiireellisissä voinnin muutoksissa otamme yhteyttä ensisijaisesti hoitavaan lääkäriin virka-aikana tai Pirhan ympärivuorokautiseen lääkärin puhelintakapäivystykseen p. 010 4141784 jatkohoito-ohjeiden saamiseksi. Kiirevastaanotolle lähettämiseen tarvitaan lääkärin suositus/lupa. Asiakkaan siirtyessä päivystykseen mukaan täytetään PSHP:n ikäihmisten akuuttihoitoketjun päivystyskäynnin esitietolomake, josta löytyy turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarvittavat tiedot. Lomake löytyy yksikön P-asemalta ja ”rapsakansiosta”. Omaiselle ilmoitetaan aina voinnin muutoksista sekä jatkohoitoon lähettämisestä.

Välitöntä sairaalahoitoa vaativassa tilanteessa kutsutaan ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Sovitut ohjeet löytyvät Pegasoksen riskitiedoista ja palvelun toteuttamissuunnitelmasta.

Asiakkaillamme on mahdollisuus saada Ylöjärven kotisairaalan palveluita lääkärin läheteellä. Kotisairaala tarjoaa erikoissairaanhoidon kuten suonen sisäisiä antibiootteja, nesteytyksiä, akuuttia kivunhoitoa ja vaativia haavanhoitoja. Lääkärin todetessa asiakkaan tarvitsevan kotisairaalan palveluita on hän yhteydessä kotisairaalaan tai hoivakodista soitetaan kotisairaalan koordinaattorille p. 050 4371340

Asiakkaalla on myös oikeus käyttää omakustanteisesti yksityisiä terveyden- ja sairaanhoidon palveluja.

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä vastaa nimetyt sairaanhoitajat, tiiminvetäjä-sh Johanna Paasikallio ja sh Rütta Kimpinmäki. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta kokonaisuudesta.

7.3. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

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

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 18.01.2024

Yksikön vastuuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Asiakkaan hoitava lääkäri tarkistaa asiakkaan lääkelistan vuosikontrollin yhteydessä sekä asiakkaan voinnin muuttuessa.

Lääkkeet tulevat yhteistyöapteekista: Tammerkosen Apteekki

Yksikössä on käytössä koneellinen annosjakelu. Asiakas maksaa omat lääkkeensä.

7.4. Ravitsemus



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

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 06-10.00
Lounas	klo: 11.30
Iltapäiväkahvi	klo: 14.15
Päivällinen	klo: 16.00
Iltapala	klo: 19.00->
Yöpala	Saatavilla aina tarvittaessa

Huolehdimme, ettei yöpaasto ylitä yli 10 tuntia. Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Otamme asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioon yksilöllisesti. Ruokailuaikojen välillä asiakkaillamme 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. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen, ja asiakashuoneissa ruokaillaan vain erityisestä syystä tai asiakkaan omasta toiveesta. Ohjaamme asiakkaita ruokailutilanteessa niin, että he pystyisivät mahdollisimman pitkään ruokailemaan itsenäisesti. Tarvittaessa asiakas saa käyttöönsä ruokailua helpottavia ruokailuvälineitä ja tarpeen mukaan avustamme asukasta. Ruokailutilanteissa kysymme asiakkaan toiveita ja tarjoamme vaihtoehtoja, esimerkiksi maito/vesi/mehu/piimä/ tumma leipä/ vaalea leipä. Omahoitaja tekee ja päivittää asiakkaalle ruokakortin jota hoitajat voivat hyödyntää ruokailutilanteissa. Ruokakortista kuten palvelun toteuttamissuunnitelmastakin ilmenee asiakkaan mieltymykset, mahdollinen erityisruokavalio tai rajoite, ruuan koostumus ja ruokailuvälineet.

Arvioimme asiakkaiden ravitsemustilannetta säännöllisellä painon seurannalla, RAI-arvioinnilla puolivuositain ja tarvittaessa lääkärin pyytessä MNA-testillä. Tulo- ja määrääikaistarkastuksissa sovimme lääkärin kanssa mikä on sopiva aikaväli painonseurantaan ja viemme sovitun hoitosuunnitelmaan ja Domakalenteriin. Jos havaitsemme asiakkaalla ravitsemusongelmia, tiedotamme lääkärinä ja tiheämmä painonseurantaa. Jos painoindeksi on alhainen tai asiakkaalla on vajaa- tai virheravitsemusta, tarkistamme ruokavalion ja lisäämme asiakkaan energian ja ravintoaineiden saantia.

Havainnoimme päivittäin asiakkaan ruokailua ja teemme siitä päivittäiskirjauksia. Jos nesteensaannissa on ongelmia tai asiakkaalla on liian vähäisen juomisen merkkejä, seuraamme myös asiakkaan nesteen saantia kirjaamalla ja tarvittaessa otamme käyttöön nestelistan.

Hoivakotiimme on tehty erillinen Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma joka on päivitetty 12.7.2023

7.5. Suun terveys

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää sairauksia. Tavoitteenamme on asiakkaidemme puhdas ja kivuton suu. Asiakas puhdistaa päivittäin suunsa ja hampaansa/hammasproteesinsa itse tai työntekijän ohjaaman/avustamana. Kirjaamme asiakkaan suunhoidon ja yksikölliset tarpeet hänen palvelun toteuttamissuunnitelmaansa. Ohjaamme ja avustamme asiakasta oikeiden välineiden hankkimisessa.

Hyvinvointialue järjestää suun terveydenhuollon palvelut. Autamme asiakkaitamme huolehtimaan suun terveydestä. Asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asiakas maksaa suun terveydenhuollon palvelunsa itse.

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: Kotikunnan hammashoitolan ajanvaraukseen tai Tays Acuta hammaslääkäripäivystys p. 033845335. Ylöjärven hammashoitola p. 033845275, Tampere Hatanpään hammashoitola p. 03845300

7.6. Saattohoito

Lääkäri määrittää ja laatii asiakkaalle hoidonlinjaukset ja mahdolliset rajaukset yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa ohjaamaan elämän loppuvaiheen suunnittelemista ja toteuttamista. Hoidonlinjausten ja palvelun toteuttamissuunnitelman tarkoituksena on ennakoida asiakkaan kivun ja muiden fyysisten sekä psyykkisten sairauksien ja oireiden hoito huomioiden sekä asiakkaan että hänen läheistensä tarpeet. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa toiveidensa ja tarpeidensa mukaisen arvokkaan elämän loppuvaiheen. Päätöksen saattohoitoon siirtymisestä tekee aina lääkäri. Elämän loppuvaiheen lähestyessä päivitämme palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Saattohoitoon kuuluu asiakkaan toiveiden huomioon ottaminen, mahdollisimman hyvä oireiden hoito, lähestyvään kuolemaan valmistaminen sekä asiakkaan läheisten huomioiminen ja tukeminen. Kannustamme läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan saattohoitoon. Läheisellä on myös mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa.

Asiakkaan muuttaessa hoivakotiimme tiedustelemme viimeistään hoitoneuvottelussa onko hän tehnyt hoitotahdon. Tarvittaessa keskustelemme ja kannustamme sekä autamme sen laatimisessa asiakasta ja hänen läheisiä. Useimmiten hoidonlinjaukset ovat jo laadittuna asiakkaan muuttaessa hoivakotiin. Hoitava lääkäri kuitenkin aina tarkistaa ne tulo- ja määräaikaistarkistuksissa sekä tarvittaessa tekee päivityksen. Hoitava lääkäri kirjaa hoidonlinjaukset Pegasokseen Omnin hoitokertomukseen sekä selkeästi riskitietoihin.

Esperin saattohoito-ohjeistus perustuu STM:n suositukseen palliativisen hoidon ja saattohoidon toteuttamisesta sekä palliativisen 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. Hoivakodissamme on koulutettu ja nimetty saattohoitovastaava, sairaanhoitaja Riitta Kimpimäki. Hänen tehtävänä on perehdyttää yksikön työntekijöitä, osallistua koulutuksiin ja kehittää hoivakotimme saattohoitoa yhdessä vastuuhenkilön ja muiden työntekijöiden kanssa. Esperin saattohoitovastaavat tapaavat kaksi kertaa vuodessa.

Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteamisesta ja työntekijämme ovat perehdytetty näihin ohjeisiin. Ohjeet löytyvät P-asemalta ja saattohoidon-kansiosta.

7.7. Hygieniakäytännöt

Seuraamme asiakkaiden yleiskuntoa sekä ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä 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. Esperin intranetissä on tarkempi hygieniasuunnitelma joka on myös tulostettuna hoitajien toimistossa.

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

Hoivakodissamme on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Teemme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieni- ja tartuntatautihoitajan kanssa yhteistyötä infektioiden seurannassa ja torjunnassa. Hän käy myös säännöllisesti sekä tarvittaessa pitämässä hygieniakoulutusta työntekijöille.

7.8. Puhtaanapito

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Yksikön puhtaanapidosta vastaa pääosin ulkoinen palveluntuottaja Esperin laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määritely siivottavat tilat sekä puhtaanapidon taajuus. Puhtaanapitoa täydennetään lisäksi Esperin oman siivoussuunnitelman mukaisesti. Yksikön henkilökunnan vastatessa siivouksesta, noudatetaan yksikössä Esperin laatimaa siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä sekä tulostettuina hoitajien toimistosta. Keittiön puhdistussuunnitelma löytyy myös keittiön siivouskomerosta.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Hoivakotimme siivouksesta vastaa Lassila&Tikanoja hoivakotiin laaditun palvelukuvauksen mukaisesti.

Asiakkaiden liinavaatteet ja vaatepyykki pestään yksikössämme.

7.9. Monialainen yhteistyö

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

Yhteistyökumppaneitamme ovat: Pirhan lääkärit, hygieniahoitajat, sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejakelu, Tammerkosken apteekki, Lassila&Tikanoja, Compass Group Finland oy, Wulff, Allumedical Oy, fysioterapeutti, jalkahoitaja, kampaaja, seurakunta, ulkopuoliset esiintyjät

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyvät pääasiassa puhelinkeskusteluihin, sovitulla laatukierroksilla, 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 vastuuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 13.3.2024

Poistumisharjoitus tehdään alkusammutuskoulutuksen yhteydessä 15.5.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 21.10.2021

Palotarkastus on toteutunut: 14.2.2024

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 ja aina osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Vastuuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyn, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuportti-järjestelmään.

Turvallisuuskävelyt toteutuvat: tarvittaessa, aina osana uusien työntekijöiden perehdytystä

Alkusammutusharjoitus toteutetaan 15.5.2024

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Hätäensiapukoulutus on toteutettu henkilöstöllemme helmikuussa 2024. Lisäksi järjestämme EA1 -tasoista ensiapukoulutusta yksikön tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti. Koulutus toteutetaan teoriaosuuden osalta oppimisympäristössämme Eskossa ja käytännön harjoitukset toteutetaan alueellisena yhteistyönä joko Esperin sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta.

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

8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi asiakkaiden terveydentilan tutkimisessa, seurannassa ja 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 vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikköömme on nimetty myös laitevastaava.

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu:

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

- laiteperehdytykset

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

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

9. Henkilöstö

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Henkilöstömitoitus on 0.65 työntekijää / asiakas.

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: Sairaanhoidtaja jolla johtamisen erikoistumisopinnot suoritettuna

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä suhteessa täyteen yksikköön:

sairaanhoidtaja	3,5	hoitoapulainen	0
lähihoitaja	15	virikeohjaaja	0
hoiva-avustaja	4	fysioterapeutti	0
Lähihoitaja oppisopimusopiskelija	2	Yksikön esihenkilö	1

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Olemme resursoineet välilliseen työhön erillisen tuntimäärän 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

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Noudattaen sijaisten käytön periaatteita pyrimme täyttämään avoimeksi jääneet vuorot ensisijaisesti omilla keikkalaisillamme tiedustelemalla yksikön sijaislistalta sopivia henkilöitä tai avaamalla vuorot Vivianin omaan WhatsAppin sijaiset-ryhmään. Käyttämällä tuttuja ja ammattitaitoisia omia sijaisijamme turvaamme asukkaidemme yksilöllisen hoidon myös vakinaisen työntekijämme poissaollessa.

Yksikössämme on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Ohjeistus on käyty läpi tiimipalaverissa sekä kirjallinen sijaistenhankinnanohje löytyy työvuorokansiosta. Vastuuhenkilö varmistaa, että yksikkö on tietoinen toimintatavasta näin sattuessa.

9.3. Henkilöstön rekrytointi

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

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

Uusia työpaikkoja tarjoamme ensisijaisesti yksikön omille osa-aikaisille työntekijöille, jonka jälkeen laitamme ne julkiseen hakuun. Rekrytointi-ilmoitukset julkaisemme mol.fi-, Duunitori.fi-, Jobly.fi- ja Esperin intranetissä ja verkkosivuilla. Lisäksi työpaikkailmoituksen mainontaan voimme käyttää sosiaalista mediaa.

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

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

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

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Perehdytämme uudet työntekijät, opiskelijat ja keikkalaiset Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaisesti, jonka kuvaus löytyy Esperin intranetistä. Käytämme Esperin perehdytyskorttia työntekijöiden perehdyttämisessä. Hyödynnämme perehdytyksessä Esko-verkko-oppimisympäristöä, jonka sisältö on ajasta ja paikasta riippumatonta.

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

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

Esperi järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan 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
- RAI

Sekä lisäksi Esko –verkko-oppimisympäristön pakolliset koulutukset:

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

9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

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

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

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

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

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

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

10.1. Toimitilat



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

Hoivakoti Vivianissa asukkaalla on käytössään oma yhden hengen huone wc- ja suihkutiloineen. Kooltaan huone on 20 neliötä. Huoneen varustukseen kuuluu sähkösäädettävä sänky, muut kalusteet asukas tuo tullessaan. Huoneen saa sisustaa omilla tekstiileillä ja tärkeillä pikkutavaroilla kodikkaaksi. Huoneeseen on mahdollista tuoda oma televisio tai radio. Hoivakodissa on myös yksi kahden hengen huone saniteettitiloineen esimerkiksi pariskunnan käyttöön.

Asukkaiden käytössä ovat hoivakodin kaikki yhteiset tilat; pääaula ja molempien moduulien oleskelutilat televisioineen. Lisäksi asukkaiden käytössä on yhteinen wc-tila pääaulan oleskelutilassa sekä saunatilat.

Takapiha on valaistu ja aidattu mahdollistaen itsenäisen ja turvallisen ulkoilun. Pihalla on katettu terassi jossa on pöytäryhmiä. Terassilta johtaa ramppi nurmialueille mahdollistaen esteettömän pääsyn kaikille asukkaillemme. Takapihalla kasvaa marjapensaita ja istutuksia kesäaikaan. Pääsisäänkäynti on asfaltoidun etupihan kautta. Etupihalla on pöytäryhmä ja penkkejä mahdollistaen oleskelun ja alueen liikenteen seuraamisen.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina.

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

10.2. Teknologiset ratkaisut

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan ulko-ovien ja avainten käyttöön liittyvällä sähköisellä kulunvalvonnalla ja asukkaiden ja hoitajien käytössä olevilla hälytyslaitteilla. Asukkaiden hälytysrannekkeet ilmoittavat kutsun hoitajien puhelimiin. Pääsääntöisesti yöhoitajan käytössä on kutsunappi jolla pystyy ottamaan yhteyden vartiointiliikkeeseen.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta yhdessä nimetyn laitevastaavan kanssa.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Ulko-oven avaamiseen tarvittava kulikutagi: Elvak Oy (p. 029 1700 407, asiakaspalvelu@elvak.fi)
Asukkaiden käytössä olevat kutsurannekkeet: Viria (p.029 001 3040, palvelukeskus.trust@loihde.com)
Hoitajan hälytysrannekke: Viria Securitas p. 029 001 3020

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Asukkaiden kutsurannekkeiden toimivuus testataan kuukausittain omahoitajan toimesta.
Henkilökunnan hälytyspainikkeen toimivuus testataan soittamalla Securitaksen hälytyskeskukseen kuukauden ensimmäisenä maanantaina aamuvuoron työntekijän toimesta.
Sähköisen avainkaapin avaimista on koodauslista ja avainten paikallaolotarkastus tehdään vuosittain.

10.3. Terveystietojen mukainen toiminta

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

Esperille on laadittu terveystietojen 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 Pirha-Pegasos-asiakastietojärjestelmä. Lisäksi käytämme Doma Care-tietojärjestelmää esimerkiksi asukkaan RAI-arvioinnin laatimisessa sekä tiedonkulkuun työhön liittyvien ohjeistuksien osalta.

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.

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

Palvelusta poistuneista asukkaista toimitetaan tietyt Pegasos-kirjausten ulkopuolelle jäävät dokumentit palvelun järjestäjälle arkistoitavaksi. Palvelun järjestäjä ohjeistaa yksikköä tietojen toimittamiseen liittyen.

Palveluun itsenäisesti hakeutuneiden asukkaiden tiedot arkistoidaan Esperillä. Yksikön vastuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjä arkistoi asukkaan tiedot. Asukas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen tietosuoja@esperi.fi

Asukkaalla on oikeus saada nähdäkseen hänestä tehtyjä kirjauksia. Ohjaamme asukasta olemaan yhteydessä palvelun järjestäjään, joka tekee pyynnön asiakirjojen toimittamisesta. Asukkaan läheisen tietopyynnot 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)	Omahoitajajarolin kehittäminen	Omahoitajan tehtävien selkiyttäminen, perehdytys ja ohjaus	Tiiminvetäjät
Hyvä elämä (asiakastytyväisyys- kysely, RAI, poikkeamat, palaute, vuosikysely)	Mielekkään arjen mahdollistaminen	Asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeuden huomiointi, virikesuunnitelman päivitys	Omahoitajat, koko henkilöstö
Hyvä työ (henkilöstötytyväisyys- kysely, poikkeamat, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Vastualueiden vahvistaminen	Toimenkuvien päivitys, vastualueiden tarkentaminen ja kehittäminen	Esihenkilö, tiiminvetäjät
Hyvä talous (asiakaspääkkämäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Hankintakustannusten pysyminen budjetissa	Energiataloudellinen ajattelu ja toiminta, hankintojen harkinta ja ekologinen ajattelu	Esihenkilö ja koko henkilöstö

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: Ylöjärvi 25.03.2024

Allekirjoitus:



Elina Möller