

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Etelä-Savon Mielenterveys Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1878248-5	<input checked="" type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi: Mikkeli <input type="checkbox"/> Kuntayhtymä Kuntayhtymän nimi: <input type="checkbox"/> Yhteistoiminta tai sote-alue Alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Palvelukeskus Valkama	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Mikkelin kaupunki Raatihuoneenkatu 8-10, PL 33, 50101 Mikkeli, puh. (015) 1941	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Mielenterveyskuntoutajat, joilla voi olla myös päihdeongelmaa tai muita elämänhallintaan liittyviä oireita. Asiakaspaikkamäärä yksikössä 41. (Yksikössä kolme kahden hengen huonetta, jolloin tarvittaessa yksikön paikkamäärä 44.)	
Toimintayksikön katuosoite Tuukkalankylätie 3 D	
Postinumero 50500	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Yksikön päällikkö Tajja Stranius, 3.11.14 alk.	Puhelin 0440 292076
Sähköposti tajja.stranius@esperi.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 22.5.2012	
Palvelu, johon lupa on myönnetty mielenterveyskuntoutujien tehostettu palveluasuminen	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ateriapalvelut: 1.5.alk.ABC Tuukkala (Suur-Savo) Siivous- ja kiinteistöpalvelut: ISS Palvelut Oy, siivous 3Xvko; ti, to, pe Turvapuhelimet: Tunstall Oy, hoitajakutsu Turvatiimi: vartijakutsu-hälytin Psykiatripalvelut: psykiatri, oikeuslääketieteen erik. lääkäri Paavo Itkonen 2xkk, keskiviikkoisin.	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Palvelukeskus Valkama tarjoaa mt-kuntoutujille sekä päihdekuntoutujille ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua sekä lyhytaikaista intervallihoitoa yksilöllisen tarpeen mukaan. Jokainen asukas on meille ainutlaatuinen ja lämminhenkinen hoivatyö on sydämenasiamme. Hoitofilosofiaamme kuuluu kunkin asukkaan omista tarpeista ja voimavaroista lähtevä kuntouttava ja virikkeellinen toiminta.

Periaatteena on turvata jokaiselle asukkaalle kodinomaista ja virikkeellistä asumista ja hoivaa asukkaan omia elämänarvoja kunnioittaen. Henkilökuntamme noudattaa kuntouttavaa työtettä, jotta jokaisella asukkaalla säilyisi omaatoimisuus mahdollisimman pitkään. Tavoitteenamme ovat tyytyväiset asukkaat ja omaiset. Arvioimme ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti laadukkaan palvelun säilyttämiseksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ja arvojohtaminen muodostavat Esperin toiminnan selkärangan.

Arvot ovat perua ajalta, jolloin Esperin toimi osana Suomen Punaista Ristiä ja ne ovat:

- *Lämminhenkisyys
- *Luotettavuus
- *Avoimuus
- *Asiakaskeskeisyys
- *Tuloksellisuus

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan 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.

Palvelukeskus Valkamassa tehdään vaarojen ja riskien kartoitus kerran vuodessa riskitekijöiden ennaltaehkäisemiseksi ja vähentämiseksi. Riskitekijöistä huomioidaan poikkeamailmoitusten lisäksi myös läheltä piti-tilanteet, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään ja raportoidaan eteenpäin. Samalla sovitaan mahdollisista jatkotoimista epäkohtien poistamiseksi.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Menettelyt riskien ja epäkohtien tunnistamiseen ja korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun löytyvät kokonaisuudessaan toimintajärjestelmä Essistä. Työnantaja vastaa riskien arvioimisen toteuttamisesta ja sisäisesti tuo vastuu on yksikön esimiehellä. Esimies johtaa työturvallisuutta työpaikalla ja osana tätä johtamistehtävää on järjestää mm. riskinarviointi. Riskejä arvioivat esimies, henkilöstön edustajat ja työsuojeluvaltuutettu yhdessä. Riskinarviointi suoritetaan yksikössä vuosittain.

Riskinarviointi on prosessi, jossa arvioidaan työpaikan vaaratekijöiden aiheuttamia riskejä työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Siinä käydään järjestelmällisesti läpi työn kaikki osa-alueet ja pohditaan, mikä saattaisi aiheuttaa vammoja tai vahinkoja, voidaananko vaarat poistaa sekä mitä ennalta ehkäiseviä toimenpiteitä tai suojatoimia riskien hallinnassa olisi käytettävä.

Riskinarviointi on onnistuneen työsuojelujohtamisen perusta ja avain työperäisten tapaturmien ja sairauksien vähentämiseen. Riskien kartoituslomakkeet löytyvät toimintajärjestelmä Essistä.

Riskinhallinnan työnjako

Riskien ja vaarojen kartoitus tehdään kerran vuodessa, (viimeksi tehty 08/14). Tulokset käydään läpi henkilöstön kesken sekä organisaatiotasolla. Riskinkartoituksessa nousseet epäkohdat ja kehittämiskohteet käsitellään ja tehdään kehittämissuunnitelma riskien poistamiseksi.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta täyttää jokaisesta palvelu- ja turvallisuuspoikkeamasta poikkeamailmoitukseen sähköisesti. Ne tilastoidaan ja käsitellään joka kuukausi henkilökunnan palaverissa sekä organisaation johtoryhmässä.

Riskien käsitteleminen

Kaikki poikkeamatapahtumat kirjataan sähköiseen järjestelmää (ESSI) ja ne kaikki käydään yksikön viikkopalaverissa läpi. Vakavat poikkeamat käydään läpi ja analysoidaan myös organisaation johtoryhmässä.

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

Riskien arvioinnin jälkeen on päätettävä riskien merkittävyydestä: onko riski merkityksetön, vähäinen, kohtalainen, merkittävä vai sietämätön. Riskin suuruuden perusteella on arvioitava tarvittavat toimenpiteet riskin pienentämiseksi ja tehtävä niistä toimenpidesuunnitelma.

Henkilökunta täyttää jokaisesta palvelu-, lääke-, laatu- ja turvallisuuspoikkeamasta poikkeamailmoituksen sähköisesti. Ne tilastoidaan ja käsitellään joka kuukausi henkilökunnan palaverissa sekä organisaation johtoryhmässä. Epäkohtien poistamiseksi tehtävistä toimenpiteistä sovitaan samalla.

Vakavat läheltäpiti-tilanteet ja palvelupoikkeamat (asiakkaan tai palveluntuottajan toiminnasta johtuvat) ilmoitetaan välittömästi yhden vrk:n kuluessa palvelujenostajalle.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tilanteiden juurisyiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Epäkohdat kirjataan, ilmoitetaan esimiehelle ja käydään läpi tiimipalaverissa. Poikkeamat tilastoidaan vuosittain ja yhteenvedot lähetetään pyydettyä Mikkelin kaupungin yhteyshenkilölle. Vakavissa poikkeamatilanteissa ollaan yhteydessä välittömästi Mikkelin kaupungin yhteyshenkilöön ja aluepäällikköön sekä muihin tarvittaviin tahoihin, viimeistään vrk:n kuluessa. Poikkeamatilanteiden toimintaohjeistuksessa on kirjattuna tarkemmat toimintaohjeet.

Muutoksista tiedottaminen

Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön viikkopalavereissa. Palavereista tehdään muistio, joka on luettavissa myös sähköisessä muodossa. Aukkaita, omaisia ja yhteistyötahoja informoidaan tarvittaessa kokouksissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Aluepäällikkö tuo merkittävimmät tapaukset toimialan johtoryhmän tietoon. Omaisille annetaan tietoa valitusmenettelystä, jos he haluavat tehdä ilmoituksen poikkeamasta suoraan aluehallintovirastolle.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Omavalvonnan suunnitteluun ovat yksikössä osallistuneet koko henkilöstö, tiiminvetäjät sekä yksikön päällikkö. Omavalvontasuunnitelma on osa henkilökunnan perehdyttämistä.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Yksikön päällikkö Taija Stranius, p. 0440 292076</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan asiakirjoja säilytetään yksikössä 7 vuotta. Omavalvonta suunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön päällikkö ja aluepäällikkö.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Edellinen omavalvontasuunnitelma on päivitetty lokakuussa 2014. Sitä päivitetään kerran vuodessa sekä tarvittaessa useammin.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, josta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään hoitajien toimistossa, ja ilmoitustaululla on ilmoitus siitä, mistä omavalvontasuunnitelma löytyy. Omavalvonta suunnitelman saa nähtäväkseen halutessaan yksikön asukkaat, omaiset ja muut yksikön omavalvonnasta kiinnostuneet henkilöt.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Kunta ohjaa tulotilanteessa tilaajana asiakkaan tutustumaan omaisineen tulevaan palveluun. Kunnalla on vastuu palveluunohjauksesta. Kuntoutussuunnitelma tehdään viimeistään kuukauden sisällä asiakkaan muutosta (tai kunkin kunnan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisella aikataululla). Kunta tekee palvelutarpeen arvioinnin tulovaiheessa. Asiakas osallistuu päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa ja on mukana kuntoutussuunnitelmapalavereissa sekä toimintakykyä arviotaessa. Espero on ottamassa käyttöön Tuva-toimintakykymittarin vuoden 2015 aikana.</p> <p>Itsemaksavien asukkaiden kohdalla Espero vastaa asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista yhteistyössä asiakkaan, hänen omaisensa ja/tai edunvalvojansa kanssa.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Otamme huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteen ja kunnioitamme hänen itsemääräämis-oikeuttaan niin pitkälle, kuin se hänen sairautensa huomioiden on mahdollista. Hänellä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä yksin että yhdessä omaisensa ja/tai edunvalvojansa kanssa. Teemme kuntoutussuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa viimeistään 1 kuukauden sisällä muutosta. Kuntoutusyhteenvetoja kirjaamme kuukausittain Hilikkaan. Asiakas saa osallistua omaa hoitoaan ja kuntoutumistaan koskevaan päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa niin paljon kuin se on hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden mahdollista. Tulovaiheessa tai viimeistään suunnitelman laatimisen yhteydessä selvitetään asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa hänen palvelutarpeensa ja tältä pohjalta toteutetaan myös ohjaus ja neuvonta. Suunnitelma päivitetään 1 - 2 kertaa vuodessa, tai tarpeen mukaan.</p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Hoidon ja palvelun sekä kuntoutumisen tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämän-</p>

<p>laadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Yhteistyötä eri tahojen, yksikköön muuttavan asukkaan ja omaisten kanssa pyritään tekemään tiiviisti jo ennen muuttovaihetta asioista sopimalla ja taustatietoa saamalla. Omaiset ja asukas tulevat useimmiten myös tutustumaan yksikköön.</p> <p>Asukkaan kuntoutussuunnitelma laaditaan 2 vkon kuluessa asumisen alkamisesta ja toimitetaan yhden vkon kuluessa palvelujen ostajalle.</p> <p>Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä kuntoutujan, hänen läheistensä ja palvelun tilaajan kanssa.</p> <p>Kuntoutussuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti, puolivuositain.</p> <p>Kuukausittain asukkaan omaohjaaja laatii asukastietojärjestelmä Hilikkaan lyhyen kuukausiyhteenvedon kuntoutuksen etenemisestä, joka toimitetaan puolivuositain palvelujen ostajataholle.</p> <p>Lähtökohta on, että asukas saa osallistua päätöksen tekoon itseään koskevissa asioissa niin paljon kuin se on hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden mahdollista.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Koko hoitohenkilökunta tutustuu uuden asukkaan kuntoutussuunnitelmaan. Se käydään läpi raporteilla ja viikkopalaverissa. Oma hoitaja toimii yhteyshenkilönä ja oman asukkaan "edustajana". Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitajapari, joka luotsaa asukasta eteenpäin, valaa uskoa kuntoutujan omiin kykyihin ja opastaa häntä elämässä eteenpäin.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asiakkaan tahto otetaan huomioon ja sitä kunnioitetaan, mikäli se ei ole vastoin hänen omaa etuaan tai turvallisuuttaan. Toimintaan osallistumisen pakkoa ei ole, mutta sitä tarjotaan ja kuntoutussuunnitelmassa sovitaan tavoitteiden mukaisesti mihin ryhmiin tai päivätoimintoihin asukas kulloinkin osallistuu.</p> <p>Asukkaiden asioista ei puhuta muiden asukkaiden läsnäollessa eikä heitä koskevia asiakirjoja pidetä muiden nähtävillä. Asukkaat saavat liikkua vapaasti yksikön ulkopuolella, mikäli yksin liikkuminen ei ole vaaraksi heille itselleen eikä ole vaaraa eksymisestä. Asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa myös oman huoneensa kalustamiseen / sisustamiseen, omia kalusteita voi tuoda huoneeseen niin haluttaessa. Varsinaisia vierailuaikoja ei yksikössä ole, lähiomaiset ovat aina tervetulleita, muiden vierailut sovitaan erikseen. Omaisilla on myös mahdollisuus yöpyä läheisensä luona.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.</p> <p>Pääsääntöisesti rajoitteita ja pakotteita Palvelukeskus Valkamassa ei käytetä. Perustelluista syistä (terveydelliset syyt, turvallisuus) tehdään yksilöllisiä ratkaisuja. Jos rajoitteita tai pakotteita on pakko käyttää, asiasta keskustellaan ensin asiakkaan, lääkärin ja omaisten kanssa (esim. leikkauksen jälkeinen tilanne, jossa väliaikaisesti joudutaan rajoittamaan asiakkaan kulkemista). Rajoitteiden ja/tai pakotteiden käyttö kirjataan asiakastietojärjestelmään. Rajoitteista (esim. tuntitupakat) tehdään aina kirjallinen, määräaikainen sopimus yhdessä asukkaan kanssa.</p>

<p><i>Pohdittavaksi:</i> - Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.) Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturva.</p> <p>Esperi Care Oy laatii yksiköille itsemääräämisoikeussuunnitelman siihen valitussa työryhmässä. Itsemääräämisoikeussuunnitelma liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Lähtökohtana on, että yksikön toimintaa/työkäytäntöjä tarkastellaan ja arvioidaan itsemääräämisoikeuden näkökulmasta, tarpeettomia rajoituksia välteään.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämissuhteissa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdantun haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Mikäli havaitaan asiakasta kohdellun loukkaavasti tai epäasiallisesti, asian/tapahtuman huomannut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja tiedottaa asiasta välittömästi yksikön esimiestä. Hän käsittelee asian kyseisen henkilön kanssa ja antaa tarvittaessa suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Keskustelu käydään tapahtumasta myös koko työryhmän kanssa. Keskusteluista tehdään aina muistiot. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä aluepäällikön kanssa ja viedään tarvittaessa toimialajohtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä sijoittajakunnan edustajaa.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Asukkaat ja omaiset voivat olla mukana kehittämässä yksikön toimintaa mahdollisuuksien mukaan. Asiakastytyväisyyskyselyjen pohjalta myös kehitetään yksikön toimintaa ja pyritään vastaamaan asukkaiden ja omaisten toiveisiin. Omaistenilloissa kysellään omaisilta toiveita ja otetaan vastaan kehittämisehdotuksia.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Asiakastytyväisyyskysely tehdään vuosittain asiakkaille, omaisille ja kunnille. Esperi Care Oy on kehittänyt taroitusta varten uudet lomakkeet. Seurantamenetelmä kyselyiden tuloksista tehdään keskitetysti. Muistuttaminen palautteen tekemisen/antamisen tärkeydestä asukkaille, omaisille, henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille. Yksikössä on myös palautelaatikko jatkuvan palautteen keräämistä varten. Asiakkailta kerätään aktiivisesti palautetta ja toiveita viikottaisessa asukaskokouksessa. Palautteiden ja havaintojen pohjalta muokataan kodin päivittäistä toimintaa niin, että se tukee asukkaiden yksilöllisiä tarpeita ja mahdollistaa asukkaiden osallisuuden sekä tukee hänen toimintakykynsä säilyttämisen mahdollisimman itsenäisenä</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Kirjallinen ja suullinen palaute käsitellään tiimipalaverissa, joka pidetään kerran viikossa. Palaute kirjataan ja raportoidaan eteenpäin aluepäällikölle ja muille tarvittaville tahoille. Viimeisin asiakastytyväisyyskysely asukkaille ja asukkaiden omaisille on tehty keväällä 2014. Kyselyt käsitellään Esperi Care Oy:n toimesta valtakunnallisesti ja palaute saadaan yksikkötasolle. Kyselyn tulokset käydään yksikön tiimipalaverissa läpi. Kyselyn avulla pyritään kehittämään omaa toimintaa.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi Kirjaamo PL 33 50101 Mikkelä</p>

<p>Yksityinen asukas (itsemaksava) voi osoittaa muistutuksen palveluntuottajalle. Muistutuksen voi vastaanottaa yksikön päällikkö, ja muistutus käsitellään yksikön toimintaohjeen mukaisesti.</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sosiaali- ja potilasasiamies Taija Liukkonen p. 044 7944307 arkisin klo 9-12, taija.liukkonen@mikkeli.fi Postiosoite: Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi, Sosiaali- ja potilasasiamies, PL 33, 50101 Mikkeli.</p> <p>Sosiaali- ja potilasasiamies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa - avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan omaisia toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi -
<p>c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutus osoitetaan palvelunostajalle (Mikkelin kaupunki), ja he käsittelevät muistutuksen oman muistutusmenetelykäytäntönsä mukaisesti. Yksikössä muistutus käsitellään toimialajohtoryhmissä ja yksikön viikkopalaverissa.</p>
<p>d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutukset pyritään käsittelemään viipymättä.</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Toimintakykyä tukevan toiminnan käytännön tavoitteina on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • arkipäivän tilanteiden toteuttaminen asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarat huomioon ottavalla tavalla • asiakas tekee itse kaiken sen mihin pystyy, työntekijä on ohjaajana ja asiakkaan motivoijana: <ul style="list-style-type: none"> o kuunnellaan asiakasta o auttamissuhde on yhteistyösuhde o ei tehdä puolesta o rauhallisuus hoitotoimissa o turvallisen ja toimivan ympäristön luominen <p>Pyrimme tekemään asukkaittemme arjesta mahdollisimman virikkeellistä. Spontaanit ulkoiluretket, yhdessäolon hetket tai erilaiset retket ovat esimerkkejä viriketoiminnastamme. Järjestämme myös säännöllisesti virikkeellistä ryhmätoimintaa esimerkiksi liikuntaryhmän, musiikkiryhmän, muistiryhmän tai leivontaryhmän muodossa, joilla pyritään tukemaan yhteisöllisyyttä ja sosiaalisia kontakteja. Myös säännöllisestä ulkoilusta huolehditaan yhteisillä ulkoiluryhmillä 2xvko. Lisäksi vierailevat esiintyjät ja erilaiset juhlat tuovat arkeen vaihtelua. Säännöllinen työtoiminta on myös osa arkeamme. Jokaiselle asukkaalle pyritään räätälöimään oma työtoiminnan muoto heidän voimavaroja ja kiinnostuksensa huomioon ottaen. Esimerkkejä työtoiminnasta: tiskit, ruuanhaku, pihatytöt, roskien vieni, pienimuotoiset remonttityöt jne.</p> <p>Myös asukkaiden yhteydenpitoa omaisiin ja ystäviin tuetaan mahdollistamalla kotilomia, pitämällä yhteyttä puhelimitse ja järjestämällä yhteisiä teemapäiviä. (omaisten illat, puurojuhlat, kesäjuhlat)</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Asukkaan kuntoutussuunnitelmaan kirjataan tavoitteet toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan ylläpitämiseksi tehtävistä tarpeista ja toimenpiteistä tavoitteiden saavuttamiseksi. Päivittäin kirjataan huomioita asukkaan liikkumisesta, ulkoilusta sekä kuntouttavaan toimintaan osallistumisesta.</p>

Ravitsemus

Asukkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaishoitoa. Ruokailuhetkien järjestäminen miellyttäväksi edesauttaa hyvän ravitsemushoidon toteutumista. Ruokailun järjestämisessä kiinnitetään huomiota ympäristöön, kattaukseen, asukkaiden sijoitteluun pöydissä ja ruokailutilanteiden rauhallisuuteen. Kannustamme asukkaita yhteiseen ruokahetkeen ja asukashuoneessa ruokaillaan vain erityisestä syystä.

Ryhmäkoti Laiturissa asukkaat ovat vuorollaan keittiövastuuvuorossa. Keittiövuorolainen vastaa ruuan esillelaitosta ja loppusiivouksesta sekä tiskeistä. Laiturissa tehdään arkisin päivälliset itse, jokainen kuntoutuja osallistuu ruuanlaittoon, suunnitteluun sekä ruokatarvikkeiden ostoon vuorollaan.

Ruokailuajat ovat liukuvia. Viikonloppuisin aamupala tarjolla pidempään.

Aamupala klo 7.30 – 8.15 (Ryhmäkoti Laiturissa klo 8.00-8.30)

Lounas klo 11.00 - 11.30

Päiväkahvi klo 13.30 - 14.00

Päivällinen klo 16.00 - 16.30

Iltapala klo 19.30- 20.00

Ostamme lämpimät ateriat Tuukkalan ABC:ltä (S-ryhmä). Aamu- ja iltapalat sekä päiväkahvit valmistellaan yksikössä. Ryhmäkoti Laiturissa ruuanlaittoryhmä valmistaa päivällisen koko yksikölle viitenä päivänä viikossa. Säännöllisesti 1xvko yksikössä toimii leivontaryhmä, jonka asukas vuorollaan ja vuoroviikoin ohjaajan avustuksella toteuttaa.

Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisillä painonseurannoilla, kontrolliverikokeilla sekä ravitsemukseen liittyvien muutosten huomioinnilla, kirjaamisella ja raportoinnilla. Tarvittaessa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia ja otetaan yhteyttä lääkäriin.

Hygieniakäytännöt

Tärkeintä hyvässä hygieniassa ovat päivittäiset hyvät työkäytännöt ja tavanomaiset varotoimet. Niillä pyritään estämään mikrobin siirtymistä työntekijän tai asukkaan itsensä välityksellä. Tavanomaisten varotoimien lisäksi noudatetaan erityisiä hygieniasuunnitelmassa ohjeistettuja varotoimia infektiota sairastavan asukkaan hoidossa ja epidemian aikana.

Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaudesta ja steriilydestä huolehtiminen sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö.

Yksikköön on laadittu hygieniaohjeistus, joka löytyy hygieniakansiosta ja toimintakäsikirja Essistä.

Asukkaiden hoidossa huomioidaan aseptiset toimintatavat. Epidemiatilanteissa tartunnan saaneet asukkaat eristetään heti muista ja käsihygieniaa tehostetaan. Myös talossa vierailevia henkilöitä tiedotetaan tilanteesta ja annetaan ohjeita esim. käsihygieniasta. Hygieniavastaavana yksikössä toimii sairaanhoitaja.

Terveyden- ja sairaanhoito

- a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yksikön koulutettu henkilökunta (4 sairaanhoitajaa, 2 sosionomia, loput lähihoitajia) seuraa asukkaiden terveydentilaa päivittäin. Fysiologisia mittauksia ja laboratorioarvoja seurataan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Terveydentilasta kirjataan huomiot asukkaan tietoihin terveystietohuomioina sekä raportoidaan hoitavalle lääkärille. Asukkaiden hammashoito toteutetaan pääsääntöisesti paikallisessa terveyskeskuksessa, johon ulkopaikkakuntalaisille on maksusitoumus. Tarvittaessa ohjataan asiakas yksityisen hammashuollon piiriin.

Yksikönpäälliköllä sekä yksikön muilla työntekijöillä on kaikilla terveydenhuollon ja /tai sosiaalihuollon koulutus. Voimme tehdä yksikössä kaikki normaalit kotisairaanhoitoon kuuluvat toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset ja haavahoidot. Lääkejakelusta vastaa yksikön lääkehoidon koulutuksen saaneet työntekijät.

Välitöntä sairaalahoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Ensiapu aloitetaan heti, ja mikäli kyseisen asukkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet kohtausten varalle toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Mikäli tilanteessa on nopea sairaalahoidon tarve, mutta ei kuitenkaan ole akuuttia hengenvaaraa, ennen soittoa selvitetään ohjeiden mukaiset esiselvitykset, asukkaan

<p>lääkitys ja diagnoosit. Mikäli kyseessä ei ole välitöntä sairaalahoitoa vaativa tilanne, otetaan mahdollisuuksien mukaan yhteyttä Ensineuvoon, josta saamme jatkohoito-ohjeet ja arvion eteenpäin lähettämisen tarpeesta. Äkillisiä kuolemantapauksia varten on yksikössä omat toimintaohjeet, jotka löytyvät toimintakäsikirja Essistä.</p> <p>Erikoissairaanhoidoa käytetään hoitavan lääkärin lähetteen ja ohjeiden mukaisesti.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Asukkaat pääsevät tk-lääkärin vastaanotolle ja terveystarkastukseen tarvittaessa, mutta vähintään 1Xvuosi. Tarvitavat verikoe- yms. kontrollit otetaan vuosittain. Yksikössä säännöllisesti vastaanottoa pitävä psykiatri tarkistaa vuosittain myös jokaisen asukkaan lääkityksen. Hoitohenkilökunta seuraa terveysdentilaa ja mahdollisia voinnissa tapahtuvia muutoksia päivittäin.</p> <p>Tarvittaessa kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä esim. saattohoidon tai IV-hoidon järjestämisessä.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Yksikön terveyden- ja sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön päällikkö Tajja Stranius.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Esperissä kunkin yksikön oma lääkehoitosuunnitelma löytyy yksikön omalta sivulta toimintakäsikirja Essistä. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen vakituisen työntekijän perehdytysohjelmaan ja varmistaa yksikön turvallisen lääkehoidon toteuttamisen edellytykset. Essistä löytyy lääkehoitosuunnitelman mallipohja, kaikki suunnitelmaan ja lääkehoidon toteuttamiseen tarvittavat lomakkeet sekä Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -opas.</p> <p>Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja aina käytäntöjen muuttuessa.</p> <p>Valkaman lääkehoitosuunnitelma on päivitetty viimeksi marraskuussa 2014.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Yksikön päällikkö Tajja Stranius, p.0440 292076 Tiiminvetäjä Anne Hämäläinen p.0440 292073 Sh Tiia Jokinen ja sh Henna Kejonen</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä erilaisissa yhteistyöpalaverissa ja myös puhelimitse tarvittaessa. Tavallisimmat yhteistyökumppanit ovat Moisio sairaalan osastojen työntekijät, terveyskeskuksen avosairaanhoidon tarjoavat henkilöt, diabeteshoitaja, jalkahoitaja, hammashoitolaan työryhmät sekä erikoissairaanhoidon tarjoamat avopalvelut, mm. psykoosipoliklinikka.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Alihankkijoiden kanssa ollaan aktiivisesti yhteydessä arjessa sekä pidetään 1-2 kertaa vuodessa yhteistyöpalaveri, josta tehdään muistiot. Palaverien välillä seurataan palvelujen laatua ja turvallisuusmääräyksiä.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

<p>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Yksikössä järjestetään säännöllisesti turvallisuutta edistävää koulutusta, mm. palo- ja pelastuskoulutusta Etelä-Savon pelastuslaitoksen toimesta. Jokaisella vakituisella työntekijällä on voimassa oleva Soster- turvakorttikoulutus. Yksikön nimetty turvallisuusvastaava järjestää säännöllisesti sisäistä paloturvallisuusperehdytystä uusille työntekijöille sekä koko henkilökunnalle kertausta turvallisuusasioista vuosittain (turvakävelyt yksikössä). Sisäiset palo- ja turvallisuustarkastukset tehdään vuosittain. Poistumisharjoituksia tehdään yksikössä 3kk:n välein. Poistumisturvallisuusselvitys on yksikössä tehty marraskuussa 2014.</p> <p>Yksikössä huolehditaan siitä, että tarvittaessa asukkaan edunvalvonnan tarve tulee huomioitua ja vireille laitettua joko yhdessä asukkaan tai viranomaistahojen kanssa. Yhteistyötä tehdään myös paikallisten poliisiviranomaisten (esim.huumekoulutukset ja opastus yksikössä) ja turvatiimin vartijoiden kanssa (asiakasturvallisuustilanteissa).</p>
<p>Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Yksikön toiminnan ollessa luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Erityisesti painotamme henkilöstön riittävää terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammatillista osaamista.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Asukaspaikkoja 38+6(3 kahden hengen huonetta) Mitoitus 0,54 Yksikön päällikkö / sairaanhoitaja (psykiatria) Tiiminvetäjä 2 / lh-sosionomi amk ja sairaanhoitaja amk (mt/päihdesuunt.) Sairaanhoitaja 2 (mt/päihdesuuntautuminen) Sosionomeja 1(mt/päihdesuuntautuminen) Sosiaaliohjaajia 2 (nuorisotyöntekijä,mt/päihdesuuntautuminen) Lähihoitajia 10-12 (mt/päihde+sairaanhoito-huolenpito suuntautuminen) Hoitoapulainen 1 Ostetut tukipalvelut- ruoka ABC, siivouspalvelu ISS,psykiatriapalvelut(2xkk) ja kiinteistöhuoltopalvelut ISS</p> <p>Aamuvuorossa arkena 6-9 ohjaajaa,iltavuorossa 3-4 ja yövuorossa 1 ohjaaja. Viikonloppuisin aamuvuorossa 4-3,iltavuorossa 3 ja yövuorossa 1 ohjaaja.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisia käytetään tarvittaessa ja tilanteen mukaan äkillisissä poissaoloissa. Sijaisina käytetään koulutettua hoito-henkilökuntaa ja alan opiskelijoita. Yksikössä ajan tasalla oleva sijais/keikkalaisista ja henkilökunnalla on ohjeistus sijaistenhankinnasta koskien viikonloppuja tai pitempiä arkipyhiä.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Tehdään kiinteää yhteistyötä oppilaitosten kanssa sijaisten saannin varmistamiseksi. Pidetään huolta työntekijöiden työssä jaksamisesta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan erikseen joka vuorossa ja lomien aikana. Henkilöstön mitoittamisen lähtökohtana on aina asukkaiden toimintakyky ja kulloinenkin palvelujen tarve.</p> <p>Yksikön päällikkö laatii yhdessä aluepäällikön ja yrityksen henkilöstöpäällikön kanssa vuosittain yksikölleen hyväksytyyn koulutussuunnitelman. Rekrytointitilanteessa kiinnitetään huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan. Tuetaan myös omaehtoista koulutusta yrityksen omien koulutusten lisäksi. Sairauseräpoissaoloja seurataan kuukausitasolla aktiivisesti ja käytössämme on varhaisen välittämisen malli.</p> <p>Esimies voi vaikuttaa työyhteisönsä työhyvinvointiin monin eri tavoin. Hyvän päivittäisjohtamisen ja työhyvinvoinnin välillä on selkeä yhteys. Ennakoiva, tasapuolinen, selkeä johtamistapa ja työyhteisön tavoitteiden ja perusteh-</p>

<p>tävän säännöllinen kirkastaminen on työhyvinvointia lisäävä tekijä. Esimiehen tehtävä on arjen henkilöstöjohtamisella tukea työyhteisöä sen tavoitteissa, ottaa kantaa asioihin ja antaa positiivista ja korjaavaa palautetta.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Esperi Care Oy:ssä on keskitetty rekrytointijärjestelmä. Työpaikoista ilmoitetaan Esperin omilla kotisivuilla sekä Mollin sivuilla ja tarvittaessa paikallisessa lehdessä. Rekrytointihaastattelussa käydään läpi työsuhteeseen liittyvät pelisäännöt ja lyhyesti työpaikalla noudatettavaa yksityisen sosiaalipalvelualan tes:a (palkkaus, työntekijän ja työnantajan oikeudet ja velvollisuudet, työajat, loman määräytyminen, koeajan merkitys jne.)</p>
<p>b) Miten rekrytointissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Kaikkien työntekijöiden alkuperäiset todistukset tarkastetaan ja niistä talletetaan kopiot. Hoitohenkilökunnan oikeus oikeussuojatun ammattinimikkeen käyttöön tarkastetaan Terveystieteiden tutkimuskeskuksen Terhikki-rekisteristä</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Esperin toimintajärjestelmästä löytyy tietoturvaohje, jonka tarkoituksena on toimia jokaisen Esperi Care konsernin palveluksessa olevan henkilön yleisohjeena tietoturvallisuuden perusasioissa. Noudattamalla näitä ohjeita henkilö huolehtii tunnuksensa, tietojensa ja käyttämiensä järjestelmien suojaamisesta väärinkäytöksiltä tai vahingoittumiselta.</p> <p>Esperin tietoturvaohjeistus on jatkuvasti ylläpidettävä ja päivitettävä kokonaisuus, joka sisältää yhtiön ydintoiminnan tarpeista lähtevän pelkistetyn ohjeistusdokumentin sekä siihen liitettävät ohjeet, kaaviot ja ohjelmistot.</p> <p>Ohjeistuksen avulla pyritään varmistamaan Esperi Care konsernin elintärkeiden toimintojen jatkuvuutta tunnistamalla toimintaa uhkaavat riskit ja uhat sekä niiden vaikutukset.</p> <p>Toimintayksikön vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti.</p> <p>Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Esperi Care Oy:ssä on perehdytysuunnitelma, jota noudatetaan jokaisen työntekijän kohdalla. Työntekijät täyttävät perehdyttäjän kanssa perehdytyskortin, jossa käydään läpi toimintatavat sekä omassa yksikössä että koko organisaatiossa. Sekä perehdytettävä että perehdyttävä allekirjoittavat perehdytyskortin. Perehdytystä arvioidaan ja palautekeskusteluja pidetään esimiehen toimesta vähintään kaksi kertaa (välikeskustelu ja loppupalautekeskustelu) työsuhteen ensimmäisten kuukausien aikana.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Kehityskeskustelussa käydään läpi jokaisen työntekijän koulutustarpeet ja tehdään koulutussuunnitelma vuosittain. Myös koulutuskortti on jokaisella työntekijällä käytössä. Yksikössä huolehditaan, että lakisääteiset koulutukset (lääkehoito, Ea, palo- ja pelastuskoulutus) ovat jokaisella työntekijällä ajan tasalla.</p>
<p>Toimitilat</p>

<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Kaikilla asukkailla on käytössään oma n. 20 m2 suuruinen huone, jossa on oma WC ja suihkutila. Kalustukseen kuuluu vaatekaappeja, tarv. sänky ja patja sekä paloturvalliset verhot. Asukkaat voivat sisustaa huoneensa kodin-omaiseksi omilla huonekaluillaan. Lisäksi yksikössä on jokaisessa kolmessa siivessä yksi 40m2 huoneisto mini-keittiövarustuksella, huoneisto on tarkoitettu pariskunnille tai sisaruksille.</p> <p>Huoneessa on automaattinen sammutusjärjestelmä sekä huonekohtainen hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaiden käytössä on yhteinen 85 m2 suuruinen ruokasali sekä kolme muuta yhteistä oleskelutilaa sekä jokaisessa siivessä oma ryhmäkeittiötila. Palvelukeskuksessa on oma sauna ja tilava esteetön pesuhuone sekä oleskelutila/toimintahuone. Oleskelutiloissa on televisiot. Ruokasalia ja oleskelutiloja käytetään myös juhla-, kokous-, tauko- ja viriketiloina. Asukkaan omaa huonetta ei käytetä hänen poissa ollessaan muuhun tarkoitukseen.</p> <p>Asukas saa niin halutessaan tuoda omia tavaroitaan ja huonekaluja omaan huoneeseensa. Vierailuaikoja ei yksikössä ole, halutessaan lähiomaiset voivat/saavat myös yöpyä läheisensä luona.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</p> <p>Asukkaat siivoavat huoneensa kerran viikossa joko itsenäisesti tai ohjaajan avustuksella. Osa asukkaista ei kykene edes vaativalla ohjauksella suoriutumaan huoneensa siivouksesta tai pyykinhuollosta, jolloin nämä toimet suoritetaan yksikön työntekijöiden toimesta. Yhteiset tilat siivotaan päivittäin. Ympäristön puhtaanapidossa on varsinaisen siivoustyön lisäksi tärkeää jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Pyykkiä ja jätettä ei väliaikaisesti lasketa lattialle tai tasolle, vaan suoraan asianmukaiseen roskapussiin tai jätessäkkiin tai pyykkikoriin. Asukkaiden WC-tilat siivotaan 1 x vko perusteellisemmin.</p> <p>Asukkaat huolehtivat itsenäisesti tai ohjaajan avustamina pyykinhuollostaan. Pyykki pestään ja kuivataan kodin omassa pyykinhuoneessa kuivausrummussa. Likapyykkiä ei säilytetä pitkään, vaan riittävän isot pesukoneet ja kuivaustilat sekä kuivausrummut takaavat, että pyykki pestään saman vuorokauden aikana. Jätteet kerätään huoneista joka päivä. Valkaman on ulkotiloissa erillinen jättepiste, jonne kaikki jäte lajiteltuna toimitetaan.</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)</p> <p>Esperin toimintajärjestelmästä Essistä löytyvät mallit ja ohjeet seuraaviin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - palo- ja pelastussuunnitelma - turvallisuusselvitys - palo- ja pelastusohje - evakuointisuunnitelma - asukkaiden pelastusohje - sisäinen palotarkastus - henkilöturvallisuusohje - toimintaohje väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseksi <p>Palo-, pelastus- ja turvallisuussuunnitelma on löydettävissä toimiston kansioista. Ympäristön turvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota. Kaikissa tiloissa on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön ja riittävä valaistus sekä päivällä että yöllä. Käytävät ovat avaria ja levähdys/seurustelupaikoin varustettuja.</p> <p>Jokaisessa huoneistossa on hoitajakutsujärjestelmä. Lisäksi asukashuoneissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut hoitajan tarkastuskierrokset. Kodissa ei ole kynnyksiä eikä rappusia. Kaikissa huoneissa on automaattinen palonilmaisin ja sprinklaus.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla tallentavilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Kameravalvonnan sekä hälytys- ja kutsulaitteiden tarkoituksena on varmistaa ja lisätä yrityksen henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuutta.</p>
<p>Huonekohtainen Hoitajakutsu-järjestelmä testataan pari kertaa vuodessa, varmistaen sen toimivuus. Testauksista pidetään kirjaa. Testauksista vastaa tiiminvetäjä yhdessä muun henkilökunnan kanssa.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p>

<p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Kaikki uudet apuvälineet ja laitteet kirjataan ylös laiteluetteloon, johon merkitään myös huollot ja korjaukset. Apuvälineiden huolto- ja hankintasopimus on tehty Handico Oy:n kanssa. Henkilökunnalle on annettu ohjeistus Valviralle tehtävästä ilmoituksesta, joka koskee terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamia vaaratilanteita. Toistaiseksi yksikössä ei ole käytössä sähkösätkyjä tai muita terveydenhuollon apuvälineitä. Asukkaiden käytössä olevat pyörätuolit ja rollaattorit ovat apuvälineyksiköstä lainaksi saatuja.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Yksikön päällikkö Taija Stranius p.0440 292076,taija.stranius@esperi.fi</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojaan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilö tietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatumalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.</p> <p>Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjati etojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Henkilökunta perehdytetään tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvään lainsäädäntöön. Yksikössä on omat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset. Asukkaiden suostumukset tietojen luovuttamisesta tehdään kirjallisina ja suostumuksista on merkinnät Efficassa. Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Hilka sekä terveystietojen osalta Effic. Vuoden 2015 alussa Esperi on siirtymässä käyttämään asiakastietojärjestelmä DomaCarea.</p>
<p>c) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat käydään läpi perehdytysohjelmassa. Käydään läpi salassapitolainsäädäntöä perehdytyksen yhteydessä jokaisen henkilökuntaan kuuluvan kanssa.</p>
<p>d) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p>

Rekisteriseloste on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Asukasta informoidaan tietojen käsittelystä taloon muuttovaiheessa, ja häneltä pyydetään kirjallinen lupa terveystietojen siirtoon.

e) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Talousjohtaja Antti Eestilä Esperi Care Oy p. 050 520 0431,
antti.eestila@esperifi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Tällä hetkellä yksikössä ei ole ilmitulleita kehittämistarpeita riskienhallintaan liittyen.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Mikkeli 5.12.2014

Allekirjoitus

Taija Stranius
yksikön päällikkö

Pia Hyttinen
aluepäällikkö

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittelyn_laatusuositus_fi.pdf

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valiran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.