

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	21
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>21</b>
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	22

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi Esperi Koti Valkama

Y-tunnus 1878248-5

### Kunta

Kunnan nimi Mikkeli

Kuntayhtymän nimi

Sote-alueen nimi Essote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Esperi Koti Valkama

Katuosoite Tuukkalankylätie 3d

Postinumero 50500

Postitoimipaikka Mikkeli

Sijaintikunta yhteystietoineen

Mikkelin kaupunki

Raatihuoneenkatu 8-10, PL 33 50100 Mikkeli, puh. 015-1941

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutajat, joilla voi olla myös päihdeongelmaa tai muita elämänhallintaan liittyviä oireita/ ongelmia. Asiakaspaikkamäärä yksikössä on 44.

*Esimies Susanna Lifländer*

Puhelin 0440292076

Sähköposti susanna.liflander@esperi.fi

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 22.5.2012

Palvelu, johon lupa on myönnetty Mielenterveyskuntoutujien tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat siivous Sol, ruokahuolto Arkea, kiinteistöhuolto Lassila-Tikanoja, kameravalvonta / vartiakutsu Sector Alarm

### **Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

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

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

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

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

Esperi Koti Valkama tarjoaa mielenterveys- sekä päihdekuntoutujille ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua sekä lyhytaikaista intervallihoitoa yksilöllisen tarpeen mukaan. Toimintaamme ohjaa mielenterveys- ja päihdehuoltolaki sekä sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Valkamassa toteutetaan kuntouttavaa työtettä asiakaslähtöisesti. Yksikössä on erikseen Ryhmäkoti Laituri, jossa asuu hyvin yhteisöllisesti 13 asukasta. Laiturin asukkailla on paljon yhteistä toimintaa ja asukkaat huolehtivat pääsääntöisesti kaikki asiat itse ohjaajien tuella, esimerkiksi lääkehoidon. Laiturin asukkaat jakavat dosettinsa ohjaajan tuella aina tiistaisin. Suuri osa Laiturin asukkaista käy itse myös apteekissa.

Laiturissa on yhteisösiivous kerran viikossa, jossa asukkaat ohjaajan tuella huolehtivat ryhmäkodin yhteisten tilojen siisteydestä ja viihtyvyydestä. Laiturissa asukkaat valmistavat ruokaa kolmesti viikossa ohjaajien kanssa ja kerran viikossa on leivontaryhmä, jonka jälkeen koko talon väki saa herkutella. Laiturin asukkailla on kerran viikossa retkiryhmä, jossa harjoitellaan samalla arjen asioita esimerkiksi linja-autolla kulkemista ja kirjastossa käyntiä.

Ryhmäkoti Kummelissa ja Ankkurissa asuvat henkilöt tarvitsevat enemmän ohjaajan tukea ja apuja arjen asioiden hoitamiseen. Kummelin ja Ankkurin ryhmäkotien puolella suurella osalla asukkaista on erilaisia apuvälineitä liikkumiseen. Osa asukkaista tarvitsee kahden ohjaajan auttamista päivittäisissä toimissaan. Kummelissa on mahdollista asua elämän loppuun saakka. Saattohoito järjestetään kotisairaalan tuella.

Valkaman asukkaille ruoka tulee valmiina ateriatuottajalta Arkealta. Ohjaajat annostelevat ruuan asukkaille lautasmallin mukaisesti. Ne asukkaat, jotka itse pystyvät kantamaan annoksensa ruokapöytään, hakevat annoksensa ruokapöytään, hakevat annoksensa linjastosta. Osalle asukkaista ruoka tuodaan valmiina annoksena pöytään siksi, ettei asukas itse pysty kantamaan tarjotintaan.

Virikkeet ja toiminnalliset hetket ovat puolestaan pääsääntöisesti yksikössä tai sen lähimaastossa tapahtuvia. Järjestämme lehtienluku-, askartelu-, musiikki-, ja pienryhmiä asukkaiden toiveiden mukaisesti. Kesäisin järjestämme asukkaille mahdollisuuden mökkeillä ja uida. Kuuntelemme asukkaiden toiveita ryhmien suunnittelussa. Asukaskokous järjestetään noin kerran viikossa, jossa asukkaille on mahdollisuus tuoda toiveitaan esiin. Kokouksista laaditaan kokousmuistio.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

### **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.

### **Rehtiys on vahvuutemme.**

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

### **Meissä on rohkeus uudistaa.**

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

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

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

Valkamassa on moniammatillinen työryhmä ja hyvä ilmapiiri, jossa työkaveria autetaan ja kuntouttava työote, yksilöllisyys ja turvallisuus huomioidaan. Yksikössä asukas on ykkönen. Kaikki toiminta yksikössä

pyrkii asukkaan hyvinvointiin ja turvalliseen asumiseen. Tavoitteena on turvallinen kuntoutuminen yksilöllisesti määritellyn kuntoutumissuunnitelman mukaisesti. Asukkaat saavat asua yksikössä omissa kodeissaan elämänsä loppuun saakka, saattohoito on mahdollista. Pyrimme takaamaan asukkaillemme parhaan mahdollisen elämänlaadun. Naapuriyksikkömme Esperi Koti Majakka tarjoaa palveluasumista ja tukiasumista mielenterveyskuntoutujille. Heidän kanssaan teemme yhteistyötä ja asukas pääsee meiltä voinnin parantumassa muuttamaan heille joustavasti.

Asukkaat saavat sisustaa kotinsa omannäköiseksi ja Valkamassa kunnioitetaan kodinomaisuutta. Asukkaat voivat itse toivoa millaista aktiviteettia yksikössä järjestetään ja tehdä yksikköön koristeita yms. ryhmätoiminnassa. Yksikössä pidetään viikoittain asukaskokouksia, joissa kuullaan asukkaiden toiveet. Asukkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun. Kaikilla asukkailla on pitkät hoitosuhteet omiin ohjaajiin mikä tuo luottamusta, lisää avoimuutta ja turvallisuutta. Huumoria käytämme työvälteenä.

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

##### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

##### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista.

Valkaman yksikönjohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Hänellä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luo-

misessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Turvallisuuskävelyt yksikössä antaa työsuhteen alussa turvallisuusvastaava. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Turvallisuusasioita pohditaan työryhmässä usein myös viikoittaisissa tiimipalaverieissa. Poikkeamia Valkamassa tehdään aktiivisesti ja nämä käsitellään tiimipalaverieissa.

Omavalvontasuunnitelma on yksi kotimme riskienhallinnan suunnitelmista.

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

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

Valkamassa edellinen ulkoinen auditointi on ollut 15.2.2018. Itä-Suomen aluehallintoviraston edellinen valvontakäynti on ollut 5.9.2019 ja Essoten Mielenterveys ja päihdepalveluiden valvontakäynti oli 16.11.2020.

## Riskien tunnistaminen

Prosessien ja toimintaympäristön riskikartoitus tehdään kodissamme vuosittain esimiehen vuosikellon mukaan. Se auttaa yksikköä hahmottamaan sitä toimintaympäristöä ja sen haasteita, missä yksikkö toimii ja mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Riskikartoituksessa arvioidaan, mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle. Riskikartoitus tehdään yhdessä henkilöstön kanssa lokakuussa ja siihen kirjattujen, ennaltaehkäisevien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan seuraava vuoden toukokuussa.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

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

Tiimipalaverissa käymme haittatapahtumat läpi. Mietimme mistä johtui, että haittatapahtuma päässyt käymään ja suunnittelemme kuinka niin ei jatkossa tapahtuisi. Iltavuorolainen tekee muistion, jonka jokainen Doma Caresta lukee ja kuittaa luetuksi ja sitoutuu tiimipalaverissa sovittuun toimintamalliin. Yksikönjohtaja tai tiiminvetäjä kirjaa tiedot laatuporttiin.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Tiimipalaverissa tilanteet käydään huolellisesti läpi ja iltavuorolainen kirjoittaa aina pöytäkirjan Doma Caren viestiosioon. Kaikki työntekijät lukevat pöytäkirjan ja kuittaavat luetuksi ja sitoutuu lukemaansa. Tarvittaessa seuraavan viikon tiimissä aiheeseen voidaan palata. Yksikönjohtaja tai tiiminvetäjä kirjaa tapahtuman laatuporttiin.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Tiimipalaverissa, raportilla tai pöytäkirja lukien.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Oma-  
valvontasuunnitelma on tärkeä kotimme toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”. Oma-  
valvontasuunnitelmaa pidämme yllä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään kerran vuo-  
dessa, jos toimintakauden aikana ei esim. vastuisiin tai turvallisuuteen liittyen ole tapahtunut muutoksia. Tar-  
kistuksen yhteydessä oma-  
valvontasuunnitelma päivätään, allekirjoitetaan sekä tulostetaan ja tallennetaan uu-  
tena versiona.

Ketkä yksikössä ovat osallistuneet oma-  
valvonnan suunnitteluun?

Moniammatillinen työryhmä

Kuka vastaa oma-  
valvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönjohtaja Susanna Lifländer, 0440292076

**Omaevalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä varmistetaan omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina jos yksikössä omaevalvontasuunnitelman tiedot muuttuvat jotenkin.

**Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Päivitetty omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Esperin ulkoisilla, kodin omilla nettisivuilla sekä ohjaajien toimistossa saatavilla asukkaille ja omaisille luettavaksi. Ilmoitustaualla on merkintä, että omaevalvontasuunnitelman saa toimistosta. Tämä siksi, että asukkaat hävittävätkin suunnitelman nopeasti, jos sen yhteyseen tilaan jättää.

**5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET****Palvelutarpeen arviointi**

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ja mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Tuva-mittari yksikössä käytössä

Mittareiden käytöstä informoidaan asiakasta asiakkaaksi tulon yhteydessä.

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

Kuntoutussuunnitelmia laatiessa yhdessä asukkaan ja asukkaan halutessa myös omaisien kanssa.

**Asumisen toteuttamissuunnitelma**

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

Suunnitelma on osa asiakkaan laadukasta palvelua:

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

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja tilaajan kanssa. Asiakas voi itse määrittää, ketä hän haluaa mukaan suunnitelman laatimiseen. Suunnitelmaa tehtäessä varmistamme, että asiakas ymmärtää, mitä ollaan tekemässä ja että hänellä on mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä asioista. Tarvittaessa käytämme erilaisia, puhetta tukevia menetelmiä (viittomat, kuvat, jne.) suunnitelman teossa.

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

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



Suunnitelma sisältää:

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

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

Asiakkaan saapumisesta Valkamaan noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja/ohjaaja, ja tarvittaessa kunnan edustaja. Omaohjaaja tekee hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman hoitokokouksen muistiinpanojen pohjalta sähköiseen asiakastietojärjestelmään Doma Careen.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää seuraavat otsikkotason tiedot: Perustiedot, Muu terveydentila, Sosiaaliset etuudet ja Terveystiedot. Varsinainen hoitosuunnitelma sisältää seuraavat osiot: Arjen toiminnot, joka sisältää: Fyysinen toimintakyky, Psykkinen toimintakyky, Asuminen; Omatoimisuus, avun ja tuen tarve.

Elämän hallinta, joka sisältää: Elämänhistoria ja harrastukset, Itsemääräämisoikeus, Asiakkaan omat toiveet esitykset ja tavoitteet ja Elämän loppuvaiheen hoito.

Sosiaalinen toimintakyky ja sosiaaliset suhteet, joka sisältää: Elämänkatsomus, arvot ja vakaumus, Yhteiskunnan palvelujen käyttäminen, Raha-asiat, Omatoimisuus, avun ja tuen tarve.

Työ- / päivä- / aktiviteettitoiminta ja ulkoilu.

Suunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, hoito- ja hoivatyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Päivityksiä valvotaan erillisellä valvontalistalla. Ainakin kahdesti vuodessa suunnitelmaa päivittäessä, tehdään asukkaille myös Tuva-mittarilla mittausta (mielenterveysasiakkaan toimintakykymittari mielenterveystyön kehittämiseen).

Valkamassa vastaava sairaanhoitaja tai edellinen omahoitaja perehdyttää omahoitajat asukkaiden hoitoon. Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja tai pidempään talossa ollut ohjaaja opastaa tässä.

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

Ohjaajista erityisesti asukkaan omaohjaaja tiedottaa ja varmistaa, että asukas saa tarpeelliset tiedot ja tulee kuulluksi.

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

Omaohjaaja laittaa Doma-viestin koko työyhteisölle.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

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

Me Valkamassa muistamme, että olemme töissä asukkaiden kotona ja kunnioitamme sitä. Kuntoutussuunnitelmissa määrittänyt jokaisen yksilölliset tavat ja tarpeet ja niitä pyrimme kunnioittamaan ja toteuttamaan.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja kunnioittaminen ovat Kodissamme toiminnan keskiössä. Me olemme asiakkaita varten ja kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ottaen huomioon sen, että tehtävämme on turvata asiakkaiden hoito ja huolenpito sekä edistää asiakkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta. Autamme ja ohjaamme asiakkaita heidän arjessaan ja valitsemisissaan ratkaisuissaan siten, että asiakkaat eivät vahingoita itseään tai toisia.

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

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

Asukkaiden omaehtoisen elämän tuki on sitä, että me Valkaman henkilöstö havainnoimme asiakkaiden valmiudet, kyvyt, lahjakkuudet ja kiinnostuksen kohteet sekä luomme asukkaille mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen. Me autamme asiakkaitamme rakentamaan yhteyksiä eri ihmisten ja toimijoiden välille, jolloin asiakas pääsee osaksi sitä yhteisöä, jossa elää. Kannustamme asiakkaita itsenäiseen suoriutumiseen samalla varmistaen heidän ja ympärillä olevien muiden turvallisuutta. Asiakkaat tulevat kohdatuksi ja kuulluksi ja saavat tunteen olla päättämässä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa.

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

Useamman asukkaan kohdalla mietimme käytäntöjä asukkaiden kanssa liittyen tupakointiin. Useamman asukkaan kanssa on sovittu jakotupakoista (esim. asiakas saa savukkeen aina kahden tunnin välein ohjaajalta) Näistä on tehty jokaisen asukkaan kanssa erikseen oma sopimus ja asiakas on yhteistyössä tässä asiassa ohjaajien kanssa. Näin on meneteltävä siksi, että tupakat riittävät käyttövaroihin nähden. Osa asukkaista polttaisi kaikki tupakkansa kerralla.

Kodissamme keskustelemme tiimipalaverissa yksikönjohtajan johdolla asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta ja esimerkiksi jakotupakoiden vaikutuksista hyvinvointiin. Tiimipalaverissa sovimme yhteisistä hoito- ja ohjaustyön käytännöistä. Lisäksi pidämme tarvittaessa asiakas-/hoitopalavereita, joissa käymme yhdessä läpi asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaa ja pyrimme yhdessä löytämään uusia, asiakaslähtöisiä hoito- ja ohjaustyön keinoja. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Nostona keskusteluissa on aina, onko erilaisten vaihtoehtoisten työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsenäistä suoriutumista ja mitkä ovat keinot, joilla asukkaiden itsemääräämisoikeutta voidaan tukea ja lisätä. Keinoja voi olla oman toimintamme kehittäminen, asiakkaiden toiminnallisuuden, aktiviteettien ja päiväohjelman muuttaminen, asiakkaiden lääkityksen ja lääkehoidon tarkistaminen.

Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

Asiakkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmiin, jotka tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään 6 kk välein, kirjaan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Seuraavat itsemääräämisoikeuteen liittyvät seikat kirjataan asukkaiden asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelmiin:

- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi
- asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden turvaaminen
- asiakkaan käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät ja hänen kykynsä ilmaista itseään ja toiveitaan
- millä keinoin asiakkaan asuminen toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- mitä rajoitustoimia arvioidaan jouduttavan käyttämään

Ohjaustyössä suoritamme kaikki hoitotoimenpiteet ammatillisesti ja kaikkien asiakkaidemme kanssa yhteistyössä. Kodin henkilöstöllä on kokemusta, vahvaa osaamista haastavasti käyttäytyvän ihmisen kohtaamiseen ja hoitotyöhön. Haastavasti käyttäytyvää asiakasta hoidetaan ja ohjataan aina ensisijaisesti lääkkeettömien hoitokeinoin.

Kodissamme ei ole erikseen määriteltyjä vierailuajoja. Läheiset ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan Kodissa. Vierailuiden suhteen kuuntelemme asukkaan mielipidettä.

### **Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Hygienihaalareita.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

Omavalvontasuunnitelmaamme on kirjattu, miten varmistamme asiakkaiden asiallisen kohtelun ja miten menettelemme, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

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

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

Valkamassa ilman muistutustakin kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja tiedottaa asiasta välittömästi yksikön esimiestä. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä aluepäällikön kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa.

Kotimme asiakkailla on oikeus tehdä muistutus yksikön esimiehelle tai viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymättömän kohteluunsa. Asiakkaiden tyytymättömyys voi olla epäasialliseen kohteluun liittyvää tai kokemus, että häntä ohjaavan työntekijän kanssa on hankaluutta. Mikäli asiakas itse ei kykene tekemään muistutusta, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa tai muu läheisensä. Essoten sosiaali ja potilasasiamiehet. Heidän tietonsa ovat näkyvillä asukkaille Valkaman ilmoitustauluilla.

*Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky. (Essote)  
Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkisin klo 9-14*

*Puh: 044 351 2818*

*Sähköposti: [sosiaali.potilasasiamies@essote.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@essote.fi)*

*Sosiaali- ja potilasasiamies:*

- neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa*
- avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä*
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista*
- toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi*

Kodin esimies tai viranhaltija kirjaa muistutuksen ja käsittelee sen asianmukaisesti. Asiakas saa kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltu.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne? Avoimesti keskustellen.

Korostamme ryhmävastuuta. Olemme kaikki vastuussa siitä, että hoidamme työtehtävämme ammatillisesti ja asiakasystävällisesti. Kukin työntekijä voi tehdä kirjallisen poikkeamailmoituksen, mikäli toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikön esimiehen käsittelyyn. Kotimme tukena toimii aluepäällikkö ja laatupäällikkö.

Esimies yhdessä koko henkilökunnan kanssa puuttuu asiakkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun kodissamme, mikäli sellaista ilmenee. Esimies ottaa työntekijän kanssa asian puheeksi ja ohjaa työntekijänsä edellyttämällä tavalla, esimiehellä on mahdollisuus antaa kirjallinen varoitus työntekijälle. Vakavissa haittatapauksissa esimies on yhteydessä asiakkaan läheisiin ja hänen edustajiin sekä asiakkaan omatyöntekijään, viranhaltijaan sekä sosiaalipalveluiden valvonnasta vastaavaan kunnan työntekijään.

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Valkamassa joka vuosi yksikössä tehdään asukastyytyväisyyskysely sekä tyytyväisyyskysely omaisille. Näiden vastauksien perusteella pystymme parantamaan yksikön toimintaa paremmaksi ja tuomaan viihtyvyyttä sekä turvallisuutta asukkaille sekä omaisille.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Yksikönjohtaja Susanna Lifländer, [susanna.liflandersperi.fi](mailto:susanna.liflandersperi.fi), 0440292076

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Sijaintikunnan kuluttajaneuvojan tiedot:  
Kuluttajaneuvonta: 029 5539511

Mikkelin maistraatti  
Raatimiehenkatu 5 a, 5 krs.  
PL 293  
50100 Mikkelä

Itse maksavat asiakkaat tekevät muistutuksen kunnan kuluttajaneuvojalle.

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 viikkoa

Tarkemmat ohjeet löytyvät sisäisestä intrasta, Essistä

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

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

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

Esperin kodeissa kuten Valkamassakin toteutetaan kuntouttavaa työtä. Tämä edistää asiakkaan liikku- mis- ja toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa ja parantaa hyvinvointia ja mielekkään elämän edellytyksiä. Toiminnan perustana ovat asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä voimavarat ja niiden hyödyntäminen. Jäljellä olevien voimavarojen käyttäminen motivoi selviytymään arjesta.

Ulkopuolisina kuntoutustahoina käytetään esimerkiksi yksityisiä sekä kunnallisia fysioterapiapalveluita. Päihdekuntoutus esimerkiksi NA, AA. Essoten Mielenmajan viriketoiminta/ Essoten avohoidon palveluita.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asukkaat voivat liikkua omatoimisesti esimerkiksi polkupyörällä tai linja-autolla omille menoilleen. Ohjaajat tarvittaessa avustavat ja kannustavat.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmässä osana päivittäisiä kirjauksia, tavoitteiden saavuttamisesta keskustellaan asiakkaan kanssa säännöllisesti, tiimipalavereissa arvioidaan asukkaan kuntoutumista ja tavoitteita.

## Ravitsemus

Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajkojen välillä asiakkailla on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa ja erityisesti kesä-aikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä.

Kotiimme on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Valkaman ryhmäkoti Laiturissa asukkaat ovat vuorollaan keittiövastuuvuorossa. Keittiövuorolainen vastaa ruuan esillelaitosta ja loppusiivouksesta sekä tiskeistä. Laiturissa tehdään päivällinen itse perjantaisin ja lisäksi maanantaisin tehdään iltapalaa ja keskiviikkoisin leivotaan. Jokainen kuntoutuja osallistuu ruuanlaittoon, suunnitteluun sekä ruokatarvikkeiden ostoon vuorollaan. Ruokailuajat ovat liukuvia. Viikonloppuisin aamupala tarjolla pidempään. Asukkailla on myös mahdollisuus omien tarpeiden mukaan myöhäiseen iltapalaan.

Aamupala	klo. 7.30-8.15 (Laiturissa 8.00-8.30)
Lounas	klo.11.00-11.30
Päiväkahvi	klo.13.30-14.00
Päivällinen	klo.16-16.30
Iltapala	klo.19.30-20.00

Ateriat meille valmistaa Arkea. Haemme viitenä päivänä viikossa kaikki ruoat Lounatuulen yksiköstä, jossa on valmistuskeittiö. Aamu- ja iltapalat sekä päiväkahvit valmistellaan yksikössä. Säännöllisesti 1x/vko yksikössä toimii leivontaryhmä lauantaisin, jonka asukas vuorollaan ja vuoroviikoin ohjaajan avustuksella toteuttaa. Leivontaryhmä tekee kahvileivät koko talolle.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Arkea valmistaa ruokavaliot huomioiden ateriat.

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

Yksikössä pidetään seurantaa asukkaiden ruokailuista ja niihin osallistumisesta. Henkilökunta huolehtii, että kaikki saavat ravintoa ja nesteytystä riittämiin.

## Hygieniäkäytännöt

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

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

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

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

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

**Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu:**

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

**Tartuntojen ehkäisy epidemiatilanteessa:**

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

Yksikön omat toimintatavat infektioiden ehkäisyssä, esim. sairaanhoitajan toteuttamat infot tarttuvien tautien ja infektioiden leviämisen estämiseksi?

Valkamassa korona-ajan ohjeistukset yksikössä erikseen. Näitä saamme konsernilta ja osa yksikkökohtaisesti suunniteltu toimivaksi ja turvalliseksi. Ruokahuolto, virikettä ja siivouksia korona ajalle muutettu ja yksikössä ohjeistettu tiimipalavereissa ja asukkaita asukaskokouksessa sekä ruokailujen yhteydessä.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Valkamassa työskentelee yksi henkilö siivoustehtävissä arkipäivisin. Hän siivoaa asukkaiden kanssa heitä ohjaten ja auttaen asukashuoneita. Valkamassa käy myös SOL siivouspalvelusta henkilö siivoamassa joka arkipäivä yhteisiä tiloja ja asukashuoneita joita asukas ei itse siivoa.

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

Pääsääntöisesti Valkaman siivouksesta vastaava huolehtii pyykkihuollosta. Ohjaajat pesevät pyykkiä sukkaisten kanssa heitä ohjaten. Kaikki ovat saaneet perhdytyksen työtehtävään.

**Terveysten- ja sairaanhoito**

Valkaman koulutettu henkilökunta ( yksikön johtaja, 4.sairaanhoitajaa, 2 sosiaali-alan työntekijää, loput lähihoitajia. Vakituista hoitohenkilökuntaa/ hoivatyöhön osallistuvaa, yhteensä 21) seuraavat asukkaiden terveydentilaa päivittäin. Fysiologisia mittauksia ja laboratorioarvoja seurataan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Terveydentilasta kirjataan huomiot asukkaan tietoihin terveystietohuomiona sekä raportoidaan hoitavalle lääkärille.

Yksikön päälliköllä sekä yksikön muilla työntekijöillä on kaikilla terveydenhuollon ja / tai sosiaalihuollon koulutus. Voimme tehdä yksikössä kaikki normaalit kotisairaanhoidon kuuluvat toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset sekä haavahoidot.

Lääkejakelusta vastaa yksikön lääkehoidon koulutuksen saaneet työntekijät.

Asukkaat pääsevät perusterveydenhuollon lääkärin vastaanotolle ja terveystarkastukseen tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Tarvittavat verikoe –yms. Kontrollit otetaan vuosittain. Hoitohenkilökunta seuraa terveydentilaa ja mahdollisia voimissa tapahtuvia muutoksia. Tarvittaessa kotisairaalan kanssa tehdään yhteistyötä esim. saattohoidon tai IV-hoidon järjestämisessä.

Välitöntä sairaanhoitoa 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 sairaanhoidon tarve, mutta ei kuitenkaan ole akuuttia hengenvaaraa, ennen soittoa selvitetään ohjeiden mukaiset esiselvitykset, asukkaan lääkitys ja diagnoosit. Mikäli kyseessä ei ole välitöntä sairaalahoitoa vaativa tilanne, otetaan mahdollisuuksien mukaan yhteyttäTIKE hoidontarpeen arvioon, josta saamme jatkohoito-ohjeet ja arvion eteenpäin lähettämisen tarpeesta. Äkillisiä kuolemantapauksia varten on yksikössä omat toimintaohjeet, jotka löytyvät Essistä.

Erikoissairaanhoitoa käytetään hoitavan lääkärin lähetteen ja ohjeiden mukaisesti. Ohjaaja lähtee asukkaan mukaan, mikäli sen on asukkaan ja työryhmän mielestä tarpeellista. Mikäli asukas lähtee lääkärille yksin, varmistetaan asukkaan yksin saapuminen soittamalla tai kirjoittamalla asukkaan mukaan lähete.

Yksikön ohjeet asukkaan suun hoidon järjestämiseksi?

Asukkaiden hammashoito toteutetaan pääsääntöisesti paikallisessa Essoten hammashoitolassa, johon ulko-paikkakuntalaisille on maksusitoumus. Tarvittaessa ohjataan asiakas yksityisen hammashuollon piiriin.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaille annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Heidän terveydentilaansa seurataan päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Päivittäin joka työvuorossa kirjataan kaikista asiakkaista huomioita sähköiseen asiakastietojärjestelmään Domacareen. Fysiologisia mittauksia ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Terveydentilasta kirjataan huomiot asiakkaan kertomukseen sekä raportoidaan havainnoista hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa omalääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, jossa mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotulokset ja tarkistetaan asukkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asukkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Yksikkökohtaiset tiedot: Perusterveydenhuollossa lääkäri määrittelee tarvittavat verikokeet ja tarkistaa tulokset ja ohjaa jatkotoimenpiteisiin tarvittaessa. Psykiatria asukkaat tapaavat tarvittaessa. Ohjaajat varaavat ajan lääkärille ja ovat mukana tapaamisessa.

Yksikön ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalta?

Essissä on ohjeistus äkillisen kuolemantapauksen varalle, sen mukaan Valkamassa toimitaan.

## Lääkehoito

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

Yksikönjohtaja ja sairaanhoitajat vastaavat yksikön vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on jokaisen työntekijän luettava ja kuitattava. Valkaman lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 23.4.2021. Lääkehoitosuunnitelma on nähtävissä Essissä Valkaman omilla yksikkösivuilla. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma annetaan ylilääkäri Hans Gärdstömille tarkistettavaksi ja tehdään tarvittaessa hänen vaatimat muutokset. Lääkäri allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman.



## Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Tiedon kulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, hoitoneuvotteluiden muodossa sekä sähköpostilla. Hoitava lääkäri saa tiedot myös Esperin sähköisestä asiakastietojärjestelmä Doma caresta, mikäli hän käy yksikössä. Sijoittajakunnan edustajat tekevät kirjauksia myös kunnan omaan järjestelmään. Joitakin asiakastietoja lähetetään kunta tilaajalle heidän omalla salatulla sähköposteillaan.

Sidosryhmiämme ovat omaiset, sijoittajakunnat (Essote, Päijät-Häme, Pieksämäki, Savonlinna ja Eksote), Itä-Suomen Aluehallintovirasto valvovana viranomaisena sekä edunvalvojat. Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan aktiivisesti.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin 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 vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tulut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

Hoivakodin huonekalut ovat tukevia ja turvallisia.

Osalla asukkaista on käytössä hälyttimet/ kutsunapit ohjaajan/hoitajan kutsumiseksi. Lisäksi asiakashuoneissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut, hoitajan tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on mietitty ja järjestetty turvallisesti.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopala-vereissa.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

Esimerkiksi; turvallinen ja toimiva ympäristö (myös mahdolliset puutteet), paloilmainsinjärjestelmä ja palotarkastukset turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa, turvallisuuskävelyt.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty: 5.5.2020

## Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Valkaman hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Asukaspaikkoja on 44 (3 kahden hengen huonetta)  
Mitoitus: Toimiluvan mukainen 0,503

- 1. Yksikönpäällikkö/ sairaanhoitaja (psykiatria), terveydenhoitaja
- 1 Vastaava sairaanhoitaja
- 3 Sairaanhoitajaa
- 2 Sosiaaliohjaajaa (nuorisotyöntekijä mt/ päihdesuuntautuminen)
- 14 Lähihoitajaa
- 1 Hoitoapulainen

Yksikköön pyritään järjestämään aina sijainen, kun joku ohjaajista yllättäen poissa. Valkamassa on käytössä sijaiset.fi järjestelmä, mitä kautta sijaisia kutsutaan avoimiin vuoroihin.

Ostetut tukipalvelut:  
Ruoka Arkea  
Siivouspalvelu SOL,  
Kiinteistöhuoltopalvelut Lassila & Tikanoja

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Julkiterhikki). Työhaastattelut pyritään toteuttamaan sekä ryhmä että yksilöhaastatteluina yksikönpäällikön johdolla. Lisäksi käytämme 6 kk koeaika, jonka aikana tiiminvetäjä ja yksikönpäällikkö seuraavat aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta alalle.

### Mitä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Meillä on käytössä 6 kk koeaika uusissa työsuhteissa.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttaminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

**Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?**

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

Uusi työntekijä perehdytetään Esperin perehdytysmallin mukaisesti. Vastuu perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta on esimiehellä. Uudelle työntekijälle valitaan ensimmäisiin työpäiviin henkilökunnasta perehdyttäjä, jonka kanssa liikkuu yksikössä työparina. Turvallisuusvastaava perehdyttää turvallisuusasioihin ja sairaanhoitaja perehdyttää lääkehoitoon.

Yksikön päällikkö tekee vuosittain yksikkönsä koulutussuunnitelman. Suunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilöstötietojärjestelmään. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan. Esperi järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi.

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

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

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

**Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa

korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

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

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

### **Toimitilat**

Kaikilla asukkailla on käytössään oma n. 20neliön suuruinen huone, jossa on WC ja suihkuttila. Kalustukseen kuuluu vaatekaappeja, tarvittaessa sänky ja patja sekä paloturvalliset verhot. Asukkaat voivat sisustaa huoneensa kodinomaiseksi omilla huonekaluillaan ja esineillään. Lisäksi yksikössä on jokaisessa kolmessa siivessä yksi 40neliön huoneisto minikeittiövarustuksella, huoneisto on tarkoitettu pariskunnille.

Huoneissa ja yleisissä tiloissa on automaattinen sammutusjärjestelmä. Asukkaiden käytössä on yhteinen 85 neliön suuruinen ruokasali sekä kolme muuta yhteistä oleskelutilaa sekä jokaisessa siivessä oma ryhmäkeittiötila. Palvelukeskuksessa on oma sauna ja tilava esteetön pesuhuone sekä oleskelutila/toimintahuone. Sauna lämpiää yksikössä kolmesti viikossa ja asukas voi valita itselleen saunavuorot. Saunoa voi myös talossa asuvan ystävän tai puolison kanssa. Oleskelutiloissa on televisiot. Ruokasalia ja oleskelutiloja käytetään myös juhla-, kokous-, tauko- ja viriketiloina. Asukkaan omaa huonetta ei käytetä hänen poissa ollessaan muuhun tarkoitukseen.

Asukas saa niin halutessaan tuoda omia tavaroitaan ja huonekaluja omaan huoneeseensa. Vierailuaikoja ei yksikössä ole ja halutessaan lähiomaiset voivat myös yöpyä läheisensä luona. Yöpymisistä asukkaan luona sovitaan aina etukäteen ohjaajan kanssa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Valkamassa henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kulunvalvontakameroilla. Talon pääovella kulunvalvontakamera ja talossa sisällä seitsemän kameraa. Tämä luo turvaa, kun toimistoon välittyy näkymä, ketä ovesta liikkuu ja ketä pyrkii yksikköön sisälle sekä talon sisältä joka käytävältä. Sector Alarmin turvapainike vartijalle toimistossa, jota yökkö pitää aina mukanaan. Hoitajakutsu.fi järjestelmä tulossa yksiköön 2021 aikana.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassakin huomioon otettava asia.

Valkamassa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai

fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita Valkamassa ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, haavasidokset ym. vastaavat. Apuvälineet asukkaille hankitaan apuvälineyksiköstä. Apuvälineyksikön henkilökunta myös tarvittaessa kouluttaa laitteiston käyttöä.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

Hoito- tai asiakastyössä työskentelevän henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutuksen työsuhteen perehdytysvaiheessa. Esimies merkitsee koulutuksen suoritetuksi työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään.

Valkamassa kaikki kirjaukset asukkaista tehdään sähköisesti Domacare järjestelmään. Asukkaista kirjataan ainakin yksi kirjaus jokaisessa työvuorossa.

### Asiakastyön kirjaaminen

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

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

Valkaman työntekijöille on järjestetty sisäistä koulutusta kirjaamisesta.

Asukkaista kirjataan jokaisessa työvuorossa. Valkamassa toimistossa on seurantalomake, mihin vedetään viiva kirjaamisen jälkeen, siitä helppo päiväkohtaisesti seurata, että kirjatut sovitusti tapahtuneet.

Kaikki työntekijät ovat saaneet tietosuojakoulutuksen. Työntekijä perehdytetään tietosuoja asioihin heti työn alkaessa. Essissä on tietosuojasivusto jonka kaikki lukevat ja kuittaavat luetuksi. Tiimipalaverissa vähintään vuosittain asia käydään läpi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön kehittämistarpeet nousevat mm. asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta, poikkeamailmoituksista, reklamaatioista, auditoinneista, palautteista, kehityskeskusteluista ja riskiarvioinneista sekä vuoropuhelusta asiakkaiden, henkilöstön, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaidemme läheisten kanssa.

Yksikön toiminnassa todetut kehittämistarpeet vuodelle 2022 on lääkehoitokoulutusta, turvallisuuskoulutusta sekä ensiapukoulutusta henkilökunnalle.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Oma-  
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Mikkeli 19.1.2022

Allekirjoitus:

Susanna Lifländer