

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	31

**LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE**

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

**1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**PalveluntuottajaNimi: Esperi Koti MarjalinnaY-tunnus: 10335875KuntaKunnan nimi: Sastamala

Kuntayhtymän nimi: \_\_\_\_\_

Sote-alueen nimi : PirsoteToimintayksikkö tai toimintakokonaisuusNimi: MarjalinnaKatuosoite: Teollisuuskatu 2Postinumero : 38210 Postitoimipaikka: SastamalaSijaintikunta yhteystietoineen: Sastamalan kaupunki, Aarnontie 2 A, PL 23, 38201 Sastamalapuh. 03 52131, sastamala(at)sastamala.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

**Luvanvaraiset palvelut:****Päihdekuntoutus**, 10 paikkaa, päihdekuntoutusta tarvitseville aikuisille miehille ja naisille.**Tehostettu palveluasuminen:** 4 paikkaa päihdeongelmaisille aikuisille miehille ja naisille, jotka tarvitsevat tehostetuttua ympärivuorokautista hoivaa ja tukea arjesta selviytymiseen.**Ilmoituksen varaiset palvelut: Palvelu- ja tukiasuminen**, 16 paikkaa, päihdeongelmaisille aikuisille miehille ja naisille, joille ei yhteiskunnan avopalvelut enää riitä päihdeettömyyden säilyttämiseen itsenäisessä asumismuodossa.Esimies: Marjatta JaakkolaPuhelin: 050-5723111Sähköposti : marjatta.jaakkola@esperi.fi

**Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 8.9.2016

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Päihdehuollon kuntoutus- ja asumispalvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta: 23.8.2016

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Ostopalvelujen tuottajat: Kiinteistöhuolto: L&T, alihankkijana Sastamalan Kiinteistöteknikka p.040-3516188

Ruokapalvelut: Arkea Oy, p. 040 – 702 7566

Jätehuolto: Finska Oy, Sastamala. p. 010 – 205 5010

**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 räätälöivät omavalvontasuunnitelman yhteistyössä ko. yksikön kanssa.

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

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

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

Marjalinna tarjoaa päihdekuntoutusta, tehostettua palveluasumista sekä palvelu- ja tukiasumista päihdeongelmallisille naisille ja miehille.

Kuntoutusjaksolla (1vko – 3 kk) asiakkaille suunnitellaan yksilölliset selviytymiskeinot, joilla edesautetaan elämänhallintaa ja päihteettömyyttä. Tavoitteena asiakkaan mahdollisimman itsenäisen ja laadukas elämä. Tehostettu palveluasuminen, sekä pidempikestoinen palvelu- ja tukiasuminen on tarkoitettu henkilöille, joille avopalvelun tuotamat palvelut eivät enää riitä ja he tarvitsevat tuettua ympäristöä erilaisine tukipalveluineen.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin perinteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa se.

### Lämminhenkisyys

Lämminhenkisyys on asenteemme, joka heijastuu asiakkaisiin ja työtovereihin. Se tarkoittaa inhimillistä ihmisen kohtaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja, välittämistä ja toisen arvostusta. Lämminhenkisestä yrityksestä huokuu ystävällisyys, kannustus, nauru ja työn ilo.

### Luotettavuus

Luotettavuus ja laatu ovat kaiken toimintamme perusta. Haluamme jatkuvasti kehittää laatua ja osaamista ja pitää kiinni lupauksistamme. Arvostamme ammattitaitoa.

### Avoimuus

Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti maailmaan, asiakkaisiin ja työtovereihin taustasta riippumatta. Haluamme keskustella ongelmista ja kohtaamme haasteet avoimin mielin. Arvostamme erilaisuutta ja haemme ennakkoluulottomasti ja rohkeasti uusia toimintatapoja ja ratkaisuja.

**Asiakaskeskeisyys**

Ymmärrämme, että asiakas maksaa palkkamme. Tyytyväinen asiakas maksaa ne joka kuu-  
kausi. Haluamme olla pitkäaikainen ja ammattitaitoinen kumppani ja tarjota kaikille asiak-  
kaillemme vain parasta hoitoa.

**Tuloksellisuus**

Haluamme asettaa riman korkealle ja päästä tavoitteisiin niin yhteiskunnallisesti, laadulli-  
sesti kuin taloudellisestikin. Haluamme, että toimintamme kasvaa ja on kannattavaa. Vain  
sillä voimme taata kestävän kehityksen ja turvata työpaikat. Meitä yhdistää halu olla paras!

Yksikön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka sisältyvät arvoihimme sekä ”Parem-  
man palvelun”- oppaaseen. ”Paremmen palvelun opas” löytyy yksiköstä. Siinä kuvataan  
käytännönläheisesti, miten Esperin arvomaailma ja yrityskulttuuri voivat parhaimmillaan nä-  
kyä jokapäiväisessä työssä eettisesti ja arvokkaasti.

**Yksikön toimintaperiaatteet:**

Marjalinnan kantavana periaatteena on yhteisöllisyys. Päihdekuntoutuksemme tärkeänä  
elementtinä on asiakkaiden ja henkilökunnan välinen vuorovaikutus. Henkilökunnan tehtä-  
vänä on tukea, neuvoa, auttaa motivoitumisessa ja innostaa asiakasta kohti päihteetöntä  
elämäntapaa.

Marjalinnan tarjoamalla hoidolla pyritään muutoksiin asiakkaan päihteiden käytössä ja arjen  
hallintakyvyssä. Tuetaan asiakasta löytämään ja saavuttamaan riittävä toimintakyky ja kei-  
not selviytyä omassa toimintaympäristössään avopalveluiden ja tukiasumisen turvin. Ta-  
voitteena on tuottaa laadukasta, kodinomaista ja turvallista kuntoutuspalvelua ja tehostet-  
tua- ja palveluasumista.

Viitekehityksenä päihdekuntoutuksessamme ovat kognitiivinen viitekehys, näkemys ihmi-  
sestä ajattelevana ja toimivana yksilönä. Saadessaan tukea ja opastusta, kuntoutusta; ky-  
kenee hän muuttamaan ajattelutapojaan ja toimintaansa. Työskentelyn taustalla on huma-  
nistinen ihmiskäsitys, sekä ihmisen ymmärtäminen psykofyysisenä kokonaisuutena. Kun-  
toutujalle on tärkeää luoda puitteet, jossa asiakkaan oma toivo ja optimismi saa sijaa omien  
tavoitteiden ja motivoitumisen kehittymiselle ja kuntoutumisprosessin käynnistymiselle.

- Kuuntelemme asiakkaidemme toiveita toiminnastamme tarkasti yksilön ja myös koko yhteisön näkökulmasta. (Keskustelut, palautteet ja yhteisökokoukset)
- Huomioimme jokaisen asiakkaan kohdalla hänen yksilölliset tarpeensa päivittäisten keskustelujen yhteydessä.
- Jokainen asiakas on meillä tasa-arvoinen
- Toteutamme asiakkaille tehdyt lupaukset ja sopimukset
- Keskusteluissamme asiakkaidemme kanssa olemme rehellisiä ja avoimia, vaikka aina aihe ei olisikaan kaikkia miellyttävä
- Jokainen asiakas on meille tärkeä
- Hoitomme on aina tavoitteellista. Tavoitteet luomme yhdessä jokaisen asiakkaan kanssa erikseen, siten, että tavoitteista tulee meille yhteinen ja realistinen työkalu

- Kaikkea toimintaamme ohjaa myös hyvät suhteet yhteistyökumppaneidemme mm. kuntien kanssa. Pyrkimyksemme on toteuttaa niin asiakkaidemme kuin heidän lähettäjätahonsa toiveet ja sopimukset.

### **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.

Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

##### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

##### **Riskienhallinnan työnjako**

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

Kodin esimiehellä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Koulutussuunnitelma
- Riskianalyysi
- Toimintasuunnitelma
- Arkean ruokahuollon suunnitelma

Esperissä on yhdessä sovittu, miten asioita tehdään ja nämä toimintatavat on kuvattu Es-sin toimintaohjeisiin ja niihin viitataan tässä suunnitelmassa. Nämä ohjeet ovat vähimmäis-vaatimus toiminnan sisällölle ja laadulle sekä osa riskienhallintaa. Mikäli yksikössä halutaan toimia jostakin erityisestä syystä (sopimus velvoite) toisella tavalla, kuin mitä toiminta-ohjeissa 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.

Marjalinna : Sisäinen Auditointi 09/2019

Marjalinna : Ulkoinen Auditointi 03/2020, Labquality Oy

### **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 seuraavan 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, laatu-poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?



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

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

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

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

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

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

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi, toimenpiteiden miettiminen sekä raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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?

- Poikkeamat kirjataan heti Doma Careen. Poikkeamat, haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään viikottain pidettävissä tiimi- ja/tai kuukausittain pidettävissä kuukausipalaverissa. Selvitetään juurisyy, mitä, missä, milloin. Käsitellään tehdyt välittömät toimenpiteet ja mietitään, muutetaanko käytäntöjä ennaltaehkäisevästi, ettei tapahtuma pääse toistumaan. Asiat kirjataan Doma Careen palaverimuistioon ja laatuporttiin.



- Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta. Vain perusteellisen juurisyysanalyysin kautta toteutetuilla korjaustoimenpiteillä saadaan toiminnasta kitkettä järjestelmälliset syyt poikkeamiin ja täten hallittua riskejä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä voivat olla esim. muutokset lääkkeiden antoprosessissa tai työvuorokuvauksissa. Asiakasturvallisuutta korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvontaan päivitysten yhteydessä.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti –tilanteet kirjataan Doma Careen ja käsitellään tiimi- ja kuukausipalavereissa ja palataan tarvittaessa asiaan seuraavissa palavereissa. Doma Caren kirjaus näkyy kaikille ja on jokaisen työntekijän henkilökohtaisesti kuitattava luetuksi.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Doma Caren kirjaukset, tiimi- ja kuukausipalaverit. Yhteydenotot puhelimitse omaisille ja muille yhteistyötahoille (esim. kaatuminen ulkona hiekoituksen puutteen vuoksi)

## **4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

Ketkä yksikössä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Koko työryhmä osallistuu omavalvonnan suunnitteluun, jotta saadaan kaikki näkökulmat huomioitua.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Marjatta Jaakkola p. 050 572 3111 Salla Sjöros p. 050 357 0591

### **Omaevalvontasuunnitelman seuranta**

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaevalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitetty omaevalvontasuunnitelma löytyy aina yksikön Essi-sivulta sekä yksikön ilmoitustaululta.

### **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Marjalinnassa omaevalvonta suunnitelma sijaitsee yksikön ilmoitustaululla ja yksikön Essi sivuilla päivitettyinä.

## **5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, tilaaja-asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa asukkaan omien toiveiden mukaan. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Pääosa asiakkaista ohjautuu kotiimme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä tilaajan ja asiakkaan 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.

Marjalinnassa on käytössä asiakkaidemme palvelun tarpeen arviointiin TUVA, MT RAI , MMSE, BMI-mittarit

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 viikon sisällä ja tarpeet + tavoitteet menetelmineen kirjataan asiakastietojärjestelmä Doma Careen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma lomakkeelle.

Mittareiden käytöstä informoidaan asiakasta asiakkaaksi tulon yhteydessä.

Asiakas ja hänen läheisensä ovat Marjalinnassa aina tervetulleita ja toivottavia osallistumaan palvelutarpeen arviointiin. Heidän toiveidensa pohjalta palvelutarpeen arviointia pyritään mahdollisimman paljon toteuttamaan, sillä asiakas ja hänen omaisensa ovat asiakkaan sen hetkisten tarpeiden parhaita asiantuntijoita.

## Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaidemme yksilöllisiä hoito- ja palvelusuunnitelmia ylläpidetään ja arkistoidaan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään palveluasujien kohdalla vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen on omahoitajan/-ohjaajan tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa.

Kuntoutusasiakkaiden kanssa sovitaan erikseen hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksistä, sillä hoitoajat ovat pääsääntöisesti lyhempikestoisia.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on osa asiakkaan laadukasta palvelua:

Toimintakykyarvion perusteella asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, missä suunnitellaan/sovitaan, miten hänen elämänlaatuaan, yksilöllisyyttään ja osallisuuttaan edistetään.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja tilaajan kanssa. Asiakas voi itse määrittää, ketä hän haluaa mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä varmistamme, että asiakas ymmärtää, mitä ollaan tekemässä ja että hänellä on mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä asioista. Tarvittaessa käytämme erilaisia, puhetta tukevia menetelmiä hoito- ja palvelusuunnitelman teossa.

Ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakassuhteen alussa, noin viikon kuluessa muutosta kotiimme.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään sopimuksessa määrätyin väliajoin tai tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää:

- Asiakkaan oman arvion tuen ja avun tarpeesta sekä siitä, miten hän toivoo itseään ja asioitaan hoidettavan. Apuna käytetään asiakkaan omaa arviointia toimintakyvystään TUVA arvioinnilla
- Ammatillisen arvion tuen tarpeesta (MT RAI, TUVA)
- Tavoitteet, joihin palvelulla pyritään
- Keinot, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan
- Keinojen toteutukseen osallistuvat henkilöt ja sidosryhmät sekä näiden vastuujako
- Arviot tavoitteiden toteutumisesta

Hoito- ja palvelusuunnitelma 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

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa niin, että asiakkaalla on oikeus sitä tarkastella halutessaan esim. tulostetussa muodossa. Alkuperäinen Hoito- ja palvelusuunnitelma on tallennettuna Doma Care asiakastietojärjestelmään, joka on kaikkien henkilökunnan jäsenien luettavissa ja tarkasteltavissa. Tiimivetäjä seuraa suunnitelmien ajantasaisuuksia.

Päivittäiset kirjaamiset asiakkaan omiin tietoihin Doma Careen tukevat tavoitteiden toteutumista. Viikoittain ilmestyvässä laaturaportissa pystymme seuraamaan kirjausten toteutumista.

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

Asiakkaan kanssa keskustellaan omahoitajakeskusteluissa eri vaihtoehdoista ja hänen näkemyksistään hoidon toteutumisesta.

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

Jokaisen henkilökunnan jäsenen on velvollisuus tutustua hoito- ja palvelusuunnitelmiin niin, että osaa toimia sen mukaisesti. Raporttien ja tiimipalaverien avulla varmistetaan, että tieto kulkee. Pienessä yksikössä työntekijät tuntevat jokaisen asiakkaan.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

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

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.

Asiakkailta 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 hoito- ja palvelusuunnitelmien lähtökohtana 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 asukas itse. Asiakkailla on mahdollisuus, niin itse halutessaan, valita omat vaatteensa ja tavaransa ja laittaa kotinsa oman näköiseksi.

Asukkaiden omaehtoisen elämän tuki on sitä, että me Marjalinnan 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.

Kodissamme keskustelemme tiimipalavereissa yksikönpäällikön johdolla asiakkaiden kuntoutuksen, itsemääräämisoikeuden ja tavoitteiden toteutumisesta, tavanomaisena työhön liittyvinä asioina. Tiimipalavereissa 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 erilaisien vaihtoehtoisten työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsenäistä suoriutumista ja mitkä ovat keinot, joilla asiakkaan kanssa yhdessä tehtyjä sopimuksia voidaan muokata ja vahvistaa. 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, kirjataan 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 erityissopimuksia
- sopimukset, joita asiakkaan kanssa yhdessä olemme sopineet

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 lääkkeettömin hoitokeinoin.

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

Jokaisella Marjalinnan asiakkaalla on oikeus päihteettömään ja rauhalliseen ympäristöön. Ongelmatilanteissa olemme matalalla kynnyksellä tarpeen vaatiessa yhteydessä viranomaistahoihin turvataksemme edellä mainitun oikeuden.

### **Rajoitus toimenpiteet**

Rajoittamistoimenpiteitä eikä rajoittamisvälineitä ole käytössä

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Jokainen Marjalinnan työntekijä on vastuussa asiakkaiden asiallisesta kohtelusta ja on velvollinen ilmoittamaan huomioimistaan epäasiallisista toimista yksikön päällikölle. Kuuntelemme myös tarkasti asiakkaiden tekemiä huomioita ja käsittelemme niitä tiimipalaverissa ja yksikön päällikön kanssa. Epäasiallisesta kohtelusta tehdään poikkeama ilmoitus Essiin.

Kotimme asiakkailla on oikeus tehdä muistutus yksikön esimiehelle tai viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön 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.

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?

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

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 työnteossa. Mikäli ohjaus ei ole riittävää ja työntekijä toistamiseen laiminlyö velvollisuutensa toimia ammattinsa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla, esimiehellä on mahdollisuus antaa kirjallinen varoitus työntekijälle. Vakavissa haittata-pauksissa esimies on yhteydessä asiakkaan läheisiin ja hänen edustajiinsa 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 eri tavoin 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.

Accountor services Oy tekee asiakastyytyväisyyskyselyjä säännöllisin väliajoin asiakkaille ja heidän mahdollisille omaisilleen ja käsittelee palautteen. Marjalinnan henkilökunta käsittelee palautteet tiimipalavereissa ja suunnittelee korjaavat toimenpiteet vastausten pohjalta. Tutkimuksista saatu positiivinen palaute jaetaan myös henkilökunnan kesken.

Asiakkaat voivat omaistensa kanssa antaa myös suoraa palautetta yksikössä sijaitsevaan palaute / aloitelaatikkoon tai ihan keskusteluissa henkilökunnan kanssa. Palautteet käsitellään tiimipalavereissa ja suunnitellaan korjaavat toimenpiteet. Positiiviset palautteet jaamme myös ilolla yhdessä.

Yhteistyökumppaneilta palautteet tulevat yleensä puhelinkeskusteluissa, asiakaspalavereissa ja sähköpostien välityksellä. Palautteet käsittelemme tiimipalavereissa ja suunnitellamme korjaavat toimenpiteet.

Kunnat tekevät myös tarkastus- / vuosikäyntejä, joissa on mahdollisuus antaa palautetta puolin ja toisin, sekä suunnitella asioiden sujuvuutta.

Riskikartoituksessa huomioidaan asiakkaiden näkökulmat riskitekijöihin ja ne kirjaamme vuosittain tehtävään riskikartoitukseen. Esim. esteettömyys.

Pidämme säännöllisesti yhteisökokouksia, jossa asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa talon toimintaan ehdotuksillaan ja huomioillaan.

Tiimipalavereissa huomioimme asiakaspalautteen mahdollisuuksien mukaan ja pyrimme tuottamaan toivottuja palveluita asiakkaidemme, sekä heidän omaistensa näkökulmasta.

### **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 samaansa 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: Marjatta Jaakkola p. 050 572 3111 marjatta.jaakkola@esperi.fi

Kunnan sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Sijaintikunnan sosiaaliasiamies Mira Kaaja, Tukitalo, Puistokatu 2, 38200 Sastamala

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista (itse maksavat asiakkaat):

Sijaintikunnan kuluttajaneuvoja: Verkkopalvelu: [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

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, yksikönpäällikön esimiehen kanssa, että 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.

Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään kahden viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyssä ajassa.

## **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?

Marjalinnassa toteutamme kuntouttavaa työtettä käyttäen hyväksi asiakkaan omia voimavaroja. Tämä edistää ja motivoi asiakkaan toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta, elämänhallintaa, hyvinvointia ja mielekkään elämän edellytyksiä ilman mm. päih-teiden tuomia haittavaikutuksia.

Avustamme asiakasta hänen arkisissa toimissaan tarpeen mukaan ja pyrimme tekemään mahdollisimman vähän puolesta. Edetään asiakkaan voimavarojen mukaan, asiakas voi kunnan ollessa heikko ihan vain seurata toimintaa, kunnes pystyy itse niihin osallistumaan, mutta hän on silti mukana toiminnassa. Tämä koskee myös ryhmätoimintaa ja muuta Marjalinnassa tapahtuvaa toimintaa. Kannustamme asiakasta olemaan yhteydessä omaan lähipiiriinsä ja tuemme jo mahdollisesti katkenneiden yhteyksien uudelleen solmimisessa. Mahdollistamme myös läheisten vierailut Marjalinnaan.

Ulkopuolisena tukena kuntoutuksessa käytämme ympäristössä sijaitsevia toimijoita tarpeen ja asiakashalukkuuden mukaan, kuten kuntosalipalvelut, SRK:n tuottamat palvelut ja tapahtumat, AA- ja NA-ryhmät, retket ympäristöön, teatteriretket ja muut kolmannen sektorin tarjoamat palvelut tarjonnan mukaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan päivittäisillä Doma Care kirjauksilla ja otetaan huomioon hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksissä.

## **Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

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

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

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

Kotiimme ruokahuollon omavalvontasuunnitelmasta vastaa Arkea Oy.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Alihankkijamme Arkea Oy valmistaa ja tarjoilee päivittäiset ateriat (lounas ja päivällinen), Marjalinnan henkilökunta valmistaa ja tarjoilee aamiaisen, iltapalan ja mahdolliset välipalat.

Aamiainen 7.30 – 8.30

Lounas 11.30 – 12.15

Päiväkahvi 14.00 – 14.30

Päivällinen 16.30 – 17.15

Iltapala 19.30 – 20.15

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityiset ruokavaliot otetaan huomioon jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti ja hänen tarpeidensa mukaan. Heille tarjoillaan tarpeiden edellyttämä ruokavalio. Asiakkaat voivat myös tuoda esille erityisiä ”toiveruokiaan”, jotka sitten välitetään palveluntarjoajalle. Näin ollaan saatu vaihtelevuutta ruokalistaan, esimerkkeinä mainittakoon hernekeitto ja mustamakkara.

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

Päivittäisillä kirjauksilla, painon seurannalla ja muita muutoksia seuraamalla.

## Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset suunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

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

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt 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, suojaesiliinon, 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 mikrobien 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?

Marjalinnassa seurataan tarkasti Esperi Caren ajantasaisia tiedotuksia, sekä oman toimintaympäristön terveydenhuollon tiedotteita

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Arkea Oy huolehtii yleisten tilojen siisteydestä ja muu henkilökunta vastaa asiakkaiden kanssa yhteistyössä heidän omien tilojensa puhtaudesta sekä asiakkaiden hygieniata-sosta. Pyykkihuollon hoidamme omissa tiloissamme henkilökunnan toimesta ja toimintaky-

kyiset asiakkaat pesevät omat henkilökohtaiset pyykkinsä itse yksikön tarjoamissa pesutiloissa ja – koneissa.

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

Henkilökunta on koulutettu puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen säännöllisillä hygieniakoulutuksilla.

Marjalinnassa noudatetaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygieniayksikön infektio-ohjeita ja hygieniasuosituksia.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Suun hoidon järjestäminen:

Hammashoidon kiireellisissä tapauksissa ohjaamme asiakkaan Sastamalan hammaslääkäri päivystykseen.

Sastamalan hammaslääkäripäivystys:

Ajanvaraus arkipäivisin:

Klo 08.00 – 11.00 ajanvaraus puh. 03 5210 2550

Klo 15.00 – 18.00 ensiapu Acuta puh. 03 5657 0115

Klo 13.00 – 21.00 hammashoidon ohjaus ja neuvonta puh. 03 565 0115

Marjalinnassa on asiakkaina monesta eri kunnasta tulevia ihmisiä, jolloin kiireettömät tapaukset hoidamme asiakkaiden omien kuntien palveluntarjoajien toimesta.

Asiakkaiden omaan hammashoittoon motivoimme asiakkaita itseään, hoitamaan suuhygieniansa hyvin ja seuraamme sen toteutumista.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta:

Pitkäaikaissairaudet, joita asiakkaillamme saattaa olla, ovat omien kuntien terveydenhuoltopalveluiden seurannassa ja hoitovastuu on kunnilla. Marjalinna hoitaa lääkityksen ja mahdolliset kuljetukset terveydenhoitoyksikköihin, sekä seuraa asiakkaan vointia päivittäin. Huomiot kirjataan Doma Careen ja asiakas ohjataan sekä avustetaan omiin terveydenhoitopalveluihinsa. Asumisen vakiinnuttua asiakkaalla on mahdollisuus siirtää terveydenhoitopalvelunsa Sastamalan kuntaan, jolloin terveydenhoito siirtyy toimintaympäristön vastuulle.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidolliset vastuut Marjalinnassa:

Marjalinnalla on oma lääkäri, joka vastaa asiakkaidemme päihdehoidosta ja siihen liittyvästä lääkityksestä. Lääkäri Juha Kukkonen on tavoitettavissa arkipäivisin puhelimitse tai

asiakastietojärjestelmä Doma Caren kautta. Lääkäri Juha Kukkonen pitää Marjalinnassa myös vastaanottoa joka toinen viikko.

Konsultoimme tarvittaessa päivystävää sairaalaa asiakkaiden terveydentilaan liittyvissä ongelmatilanteissa. Terveyskeskuksessa on nimettynä Marjalinnalle omahoitaja, johon voimme ottaa yhteyttä arkisin.

Kiireellisiä sairastapauksia koskevissa asioissa otetaan yhteyttä Vammalan aluesairaalan päivystykseen, Tays Ensiapu Acutaan tai hätäkeskukseen 112.

Vammalan aluesairaalan päivystys. Avoinna joka päivä klo 8 – 20. Itsenäisyydentie 2, Sastamala Vammala puh. 040 647 4582

Yöpäivystys klo 20 – 08, Tampereen yliopistollinen keskussairaalan ensiapu Acuta, Teiskontie 35, Tampere puh. 03 311 611

Ambulanssi kutsutaan paikalle matalalla kynnyksellä asiakkaan voinnin romahtaessa. Ambulanssiin laitetaan aina mukaan asiakkaan lääkelista, missä on asiakkaan perustiedot ja lääkitystiedot. Jos on ollut mahdollisuus / aikaa kirjoittaa hoitajan lähete asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta, niin se liitetään lääkelistaan mukaan.

Asiakkaat avustetaan normaaleille tutkimuskäynneille menemällä asiakkaan mukana lääkärin vastaanotoille, jos asiakas siihen vain on suostuvainen. Saadut hoito-ohjeet kirjataan aina asiakastietojärjestelmä Doma Careen, josta jokainen Marjalinnan henkilökunnan jäsen on velvollinen ne lukemaan.

Asiakkaan joutuessa sairaalahoitoon ilmoitamme asiasta asiakkaan haluamille omaisille, sekä tilaaja kunnan edustajalle,

Yksikössämme on mahdollisuus seurata asiakkaan vointia verenpaine-, veren sokeripitoisuus-, ruumiinlämmön ja painon mittauksin.

Hoidamme asiakkaiden lääkkeiden jaon siten, että sairaanhoitaja annostelee kerran viikossa asiakkaiden lääkkeet heille kuuluviin dosetteihin ja vuorossa oleva lääkkeenjakoluvat omaava henkilökunta jakaa lääkkeet sovituilla ajoilla asiakkaille.

Marjalinnassa ei ole saattohoitomahdollisuutta.

Yksikön ohjeistus äkillisen kuolemantapauksen varalta:

Kuolemantapauksissa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen ja yksikön päällikköön.

Yksiköllä on erillinen ohje äkillisen kuolemantapauksen varalta.

## Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja

siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidosta vastaa Marjalinnan sairaanhoitaja puh. 050 3662440.

## **Monialainen yhteistyö**

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

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

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty palaverien, hoitoneuvottelujen, puhelinyhteyksien ja salattujen sähköpostien kautta. Hoitojakson aikana yhteistyötä tehdään aktiivisesti ja joustavasti, asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

## **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 vel-



vollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsensä. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Marjalinnassa kehitetään valmiuksia asiakasturvallisuuden huomioimiseksi päivittäisillä huomioilla korjaten ja muuttaen käytäntöjä tarpeen mukaan.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty: 21.08.2020

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Marjalinnan hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikön päällikkö Valtiotieteen maisteri, sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto

Sairaanhoitaja 2

Sosionomi 1

Lähihoitaja vakituiset 9 ja sijaiset 4

Kuntohoitaja, Päihdetyön ammattitutkinto 1

Hoiva-avustaja 1

Arkea Oy monipalvelutyöntekijä 1

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytämme tarpeen mukaan, paikkaamaan sairaslomia, loma-aikoja ja jos asiakasmäärä ja -kuormittavuus vaatii lisäresursseja.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ylläpidetään riittävää sijaisrekisteriä. Pidetään huoli henkilökunnan hyvinvoinnista, jolla turvataan henkilöstön työkykyä ja pysyvyyttä ja riittävällä yhteistyöllä muiden yksiköiden kanssa. Tehdään yhteistyötä lähiseudun oppilaitosten kanssa, harjoittelujen kautta saadaan uusia mahdollisia työntekijöitä.

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

Esimiehen työaika on jaettu niin, että puolet työajasta varataan hallintoon ja puolet hoivaan. Riittävä resursointi hoivassa varmistaa sen, että esimies kykenee täysipainoisesti keskittymään hallinnon tehtäviin silloin, kun niiden aika on.

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

Marjalinnassa työskentelee arkisin vakituinen, kokoaikainen Arkea Oy:n monipalvelu työntekijä. Hoiva-avustajan työajasta puolet sisältää tukityötä. Palvelujen ulkoistaminen, kuten kiinteistöhuolto.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

### **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 täydennyskouluttautuminen. 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 Esperiläinen saa riittävät tiedot ja mahdollisuuden omassa

työssä onnistumiseen sekä pääsee osaksi työyhteisöä. Perehdytyksen päävastuu on uuden työntekijän esimiehellä, mutta koko työyhteisöllä on rooli uuden työntekijän perehdyttämisessä ja mukaan ottamisessa.

Uusi työntekijä perehdytetään Esperin perehdytysmallin mukaisesti. Vastuu perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta on esimiehellä. Uudelle työntekijälle annetaan riittävästi aikaa perehtyä yksikön toimintatapoihin ja asiakkaisiin; ei jätetä yksin vuoroon.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutus- ja työhyvinvointisuunnitelmaa päivittämällä ja kehityskeskusteluiden pohjalta henkilökunnan tarpeet huomioiden.

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. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. 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. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. 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

Marjalinnan toimitilat ovat nykyaikaiset 09/2016 valmistuneet. Toimitilat täyttävät nykyaikaiset kriteerit toimivuudessaan. Yleisilme Marjalinnassa on siisti ja kodinomainen.

Asiakkaiden käytössä ovat yhteiset kodinomaiset tilat, joita voivat käyttää kaikki Marjalinnan asiakkaat ja henkilökunta.

### Ruokasali

- Toimii myös päiväsalina, jossa voi toteuttaa mm. yhteisöpalavereja ja muuta yhteistä toimintaa, kuten pelit ja visailut, ryhmätoiminta ja käden taitojen kehittäminen.

### Olohuone / TV-huone

- Leffaillat ja yhteiset ajanvietot

### Sauna

- Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus varata itselleen saunavuoro ja sauna lämpimää tarpeen ja innokkuuden mukaan.

### Pyykkitupa

- Asiakkaat pesevät pääsääntöisesti pyykkinsä itse, mutta henkilökunta avustaa tarvittaessa. Käytössä on kaksi isoa pyykinpesukonetta ja kaksi isoa kuivuria

### Ulkotilat terasseineen

Asiakas voi halutessaan tulla ennen kuntoutuksen / palveluasumisen alkamista tutustumaan Marjalinnan tiloihin.

Kuntoutusasiakkaille osoitetaan valmiiksi kalustettu huone, joissa on mm. oma wc- ja suihkutilat. Huoneen varustetasoon kuuluu sänky, pöytä, nojatuoli, TV, TV-taso, matot, verhot ja taulut ym. Huone pysyy asiakkaan hallinnassa koko kuntoutuksen ajan, vaikka esim. sairaalassa olon vuoksi asiakas olisi itse tilapäisesti poissa Marjalinnasta.

Palveluasiakkaat sijoittuvat Marjalinnan päätalon viereiseen rivitaloon, jossa asunnot ovat varusteltuja omalla wc- ja suihkutiloilla ja avokeittiöllä. Palveluasujat voivat halutessaan sisustaa asuntoaan omilla tavaroillaan. Niiden puuttuessa Marjalinna kalustaa asunnon. Asunto pysyy asiakkaan hallinnassa koko asumisen ajan, vaikka esim. sairaalassa olon vuoksi asiakas olisi itse tilapäisesti poissa Marjalinnasta.

Mahdolliset ennalta sovitut vierailut, asiakkaiden omaiset ja muut vierailijat sijoitetaan asiakkaiden omiin huoneisiin, kun kyseessä on yön yli kestävä vierailu.

### Tilojen käytön periaatteet

Marjalinnan tiloja käytetään ja niissä viihdytään yhdessä ja pidetään niistä huolta myös yhdessä asiakkaiden kanssa (Yhteisöllisyys)

## Teknologiset ratkaisut

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Marjalinnassa on pienimuotoista kulunvalvontaa ulko-ovissa, jotka toimivat automaattisesti seinissä sijaitsevia koskettimia painamalla. Ulko-ovet lukkiutuvat automaattisesti klo 24.00 – 06.00 väliseksi ajaksi.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Marjalinnassa ei ole asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- tai kutsulaitteita.

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Apuvälineitä hankitaan / lainataan asiakkaiden hoitoisuuden ja toimintakyvyn tarpeiden mukaisesti. Jotkin apuvälineet ja hoitokalusteet ovat kilpailutettu konsernitasolla ja ne huolletaan säännöllisesti huolto-ohjelman puitteissa toimittajan toimesta. Myös käytön opastus henkilökunnalle tulee apuvälineiden toimittajalta.

Marjalinnassa on vain hoitoon tarkoitettuja laitteita. Rollaattori, verensokeri-, kuume-, ja verenpainemittarit. Niiden kunnosta ja toimivuudesta, sekä opastuksesta vastaa sairaanhoitaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa.

Apuvälineitä hankitaan / lainataan asiakkaiden toimintakyvyn tarpeiden mukaisesti. Asiakkaille hankitaan ensisijaisesti omia apuvälineitä omien kuntien apuvälinelainaamoista.

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

Yksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Marjalinnan sairaanhoitaja puh. 050 - 3662440



## 8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

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. Verkkosivujen ja järjestelmien käytöstä on laadittu yhtiön toimesta myös oma tietoturvaohjeistus, jota tulee noudattaa.

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

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

Marjalinnassa kaikki kirjaukset tulevat asiakastietojärjestelmä Doma Careen



## Asiakastyön kirjaaminen

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

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

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

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Marjalinnassa seurataan viikoittaisia laaturaportteja, joissa näkyy kirjausten tilanne. Seurattavia asioita ovat Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien päivittäminen, asiakaskirjaukset sekä asukasaktiviteetit. Henkilökunta on osallistunut Esperin järjestämään kirjaimiskoulutukseen.

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

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus, sekä käydään tarkasti sen sisältö läpi. Jokainen työntekijä suorittaa perehdytysvaiheessa Esperin tietosuojakoulutuksen. Tieto koulutuksen suorittamisesta merkitään työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään.

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

Tietoturva- ja henkilötietojen käsittely kuuluu perehdytysohjelmaan, jonka perehdyttäjät ja perehdytettävät allekirjoittavat. Osana perehdytystä jokainen työntekijä tutustuu Essin tietosuoja-sivustoon ja tämä varmistetaan lukukuittauksella. Tietoturvaan liittyviä asioita käsitellään säännöllisin väliajoin tiimipalavereissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yksikön toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistarpeina yksikön toiminnassa on nostettu esille seuraavat asiat:

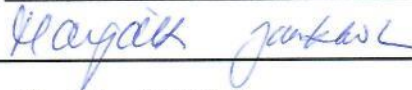
1. Kirjaaminen. Kirjaamisen kehittäminen, sisältöjen avaaminen. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien sisällöllinen kehittäminen.
2. Ryhmä/viriketoiminta. Toiminta on aktiivista, säännöllistä ja monipuolista. Ryhmien sisällöllinen kehittäminen ja tavoitteellisuus. Asiakkaiden osallistaminen. Palautteen kerääminen ja toiminnan kehittäminen sen mukaan.
3. Henkilöstö –Tyytyväinen, osaava ja hyvinvoiva. Työntekijöiden arvostus ja kunnioitus. Rakenteisiin panostaminen: riittävät resurssit, työympäristö, työvälineet, tukifunktiot kunnossa. Työntekijät mukaan oman työn kehittämiseen.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Sastamalassa 10.5.2021

Allekirjoitus



Marjatta Jaakkola, Yksikönpäällikkö