

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	18

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 asiakokonnaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Esperi Koti Ollinpirtti

Y-tunnus 1701117-9

Kunta

Kunnan nimi Helsinki

Kuntayhtymän nimi Helsingin uudenmaan kuntayhtymä

Sote-alueen nimi Helsingin ja uudenmaan sairaanhoitopiiri

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Esperi Koti Ollinpirtti

Katuosoite Lukupolku 8/Lepolantie 7

Postinumero 00680/00670

Postitoimipaikka Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen Helsingin kaupunki/ Asumisen tuki

Toinen Linja 4 H, 00530 Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palveluasuminen; päihde- ja mielenterveyskuntoutajat; 24 paikkaa

Esimies Eveliina Haapa-aho

Puhelin 050 3596740

Sähköposti eveliina.haapa-aho@esperi.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta

Ei ympärivuorokautista toimintaa-

Palvelu, johon lupa on myönnetty -

Ilmoituksenvarainen toiminta

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 14.7.2014

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Siivouspalvelut; Pikasiivous Oy, Vartiointipalvelut; Securitas Oy, Lukitus- ja paloilmoitinjärjestelmä, kulunvalvonta, huolto ja asennus; Lukko-tiimi Oy, Kiinteistöhuolto; Kiinteistöhuolto Norppa Oy, Työnohjaus; T:mi Outi Saarela, Vaihdatomat; Lindström Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

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

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Ollinpirtti tarjoaa päihdehuollon kuntouttavaa asumispalvelua päihteettömyyteen pyrkiville asunnottomille päihderiippuvaisille henkilöille. Asumisen tavoitteena on tarjota tukea päihteettömyyden elämään sekä katkaista asunnottomuuden kierre ja tukea päihteettömyyteen. Toiminnan lähtökohtana on toimia asukkaan edun mukaisesti yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa.

Ollinpirtin toimintaperiaatteena on luoda asukkaille turvallinen ja päihteeton asuinympäristö, jossa jokaisella on rauha toipua ja kuntoutua omaa yksilöllistä polkuaan. Toiminnan taustalla on ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilökunta, joka toimii jokaisen asukkaan kanssa yksilöllisesti asukkaan tilanteen edistämiseksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin 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 toimintatapoihin joilla saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteina voivat toimia mm. yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja –tavoitteiden selkärangan ja näkyvät esimerkiksi asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

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 kuukausi. Haluamme olla pitkäaikainen ja ammattitaitoinen kumppani ja tarjota kaikille asiakkaillemme vain parasta hoitoa.

Tuloksellisuus

Haluamme asettaa riman korkealle ja päästä tavoitteisiin niin yhteiskunnallisesti, laadullisesti 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 "Paremmen palvelun"- oppaaseen. "Paremmen palvelun opas" löytyy yksiköstä.

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

Lämminhenkisyys

- Huomioimme asiakkaiden toiveet ja yksilöllisyyden
- Kohtaamme asiakkaat sekä kollegat ystävällisesti sekä kannustaen
- Kohdataan ihmiset inhimillisesti ja arvostaen

Luotettavuus

- Kehitämme yksikössä laatua ja osaamista
- Pidämme kiinni lupauksistamme
- Pyrimme omaamaan aina ajantasaisen tiedon ja päivittämään sitä yksikössämme

Avoimuus

- Suhtaudumme asiakkaisiin ja kollegoihin ennakkoluulottomasti taustoista riippumatta
- Kohtaamme ja ratkaisemme haasteet työntekijöiden kanssa yhdessä
- Arvostamme ihmisten erilaisuutta ja toimintatapoja

Asiakaskeskeisyys

- Tarjoamme asiakkaille ammattitaitoista apua tilanteissa, missä he sitä tarvitsevat
- Huomioimme asiakkaat ja heidän toiveensa päivittäisessä arjessa
- Luomme heille kodinomaisen sekä turvallisen asumisympäristön

Tuloksellisuus

- Asetamme itsellemme korkeat tavoitteet ja pyrimme tavoitteisiin niin yhteiskunnallisesti, laadullisesti kuin taloudellisesti
- Toimimme kestävän kehityksen mukaan ja tällä pyrimme takaamaan työpaikat
- Haluamme, että toimintamme on kannattavaa ja toimia ammattitaitoisena ja turvallisena yksikkönä

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.

Työtä tehdään yhteisöllisessä palveluasumisessa. Työvuoroissa toimitaan osittain yksin, joten ennakointi ja vaaratilanteiden mahdollisuuden tunnistaminen ovat työssä äärimmäisen tärkeitä.

Turvalliseen työskentelyyn ja ennakointiin liittyvät ohjeistukset:

- omavalvontasuunnitelma
- palveluasumisen säännöt
- ohjeistus yksityöskentelyyn
- ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteessa
- työntekijöiden koulutukset

Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

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

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Lääkehoitosuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- Poikkeama-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asiakasturvallisuusilmoitukset,
- Työturvallisuusilmoitukset sekä tietosuoja/- tietoturvailmoitukset
- Työn riskien arviointi-järjestelmä

- Toimintaympäristön riskikartoitus, jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi
- Kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Hygieniaoheistus
- Yksintyöskentelyohje

Omaohjelmasuunnitelma 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.

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, 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 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 käsittely

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja 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.

Yksikönpäällikkö käsittelee ja kirjaa poikkeamailmoitusten käsittelyn laatuporttiin. Poikkeamailmoitukset käsitellään aina yhdessä työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa vähintään kerran viikossa. Tällöin yhdessä mietitään juurisyyt poikkeaman tapahtumiselle, siihen mahdolliset ennaltaehkäisevät toimenpiteet sekä miten arvioidaan tehtyjen toimenpiteiden ennalta ehkäisevää vaikutusta -> Onko toimenpidemuutosten myötä riskit/poikkeamat vähentyneet.

Poikkeaman käsittelyn jälkeen tehdään päätös siitä, mihin korjaaviin toimenpiteisiin tapahtuneen osalta ryhdytään. tarvittaessa kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan. Toimenpiteiden toteutumista seurataan ja toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan.

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 juurisyyanalyysin kautta toteutetuilla korjaustoimenpiteillä saadaan toiminnasta kitkettä järjestelmälliset syyt poikkeamiin ja täten hallittua riskejä.

Poikkeamien hallinnassa ei etsitä syyllisiä! Tärkeintä on, että kaikki oppivat tapahtuneesta.

Poikkeamat luokitellaan: vaaratilanne (ns. läheltä-piti-tilanne), poikkeama ja vakava poikkeama.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asukkaalle (joutunut sairaalaan, konsultoitu lääkäriä / ambulanssi), työntekijälle (asukkaan haastavan käyttäytymisen johdosta tehty työtapatuailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti -tilanteet), määritellyt käsitelijät käsittelevät poikkeamat ja yksikönpäällikkö kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn. Poikkeamat käsitellään myös koosteena alue- sekä aluejohtajien kokouksissa, johtoryhmässä ja raportoidaan myös hallitukselle.

Poikkeamia hallitaan, jotta poikkeavat palvelut tunnistetaan, ja palvelua ohjataan siten, ettei poikkeamasta aiheudu lisävahinkoa tahattomasti. Ennen kaikkea poikkeamahallinnalla pyritään siihen, että vastaavia poikkeamia ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai ainakin niiden toteutumismahdollisuuksia minimoidaan. Tämä tapahtuu käsittelemällä kukin tapaus loppuun saakka toteuttaen sekä korjaavat toimenpiteet, että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tämän lisäksi analysoidaan kertyvää tietoa poikkeamista yrityksenlaajuisesti ja pyritään tunnistamaan kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia.

Korjaavat toimenpiteet

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

Kaikki poikkeamat kirjataan Esperin omaan toimintajärjestelmä Essiin. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Kirjaaminen tulisi suorittaa viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen on vastuussa siitä, että kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikönjohtajan jatkokäsiteltäväksi.

Uhka-/vaaratilanteen tai läheltä piti -tilanteen sattuessa työntekijä täyttää aina tapahtuneen jälkeen poikkeamaraportin, johon kirjataan tapahtuma-aika ja -paikka sekä tarkka tapahtumien kulku. Raportointi vaaratilanteesta tapahtuu palaute- ja poikkeamankirjaus menetelmällä Essiin.

Poikkeamankirjaus täytetään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Jokaisesta tapahtumasta täytetään oma poikkeama.

Poikkeamat käydään läpi yksikön viikkopalaverissa sekä toimialajohtoryhmissä. Poikkeamista tiedotetaan muita tahoja tarpeen mukaan.

Vaara- ja läheltä-piti-tilanteita seurataan jatkuvasti. Toiminta perustuu jatkuvaan kehittämiseen ja poikkeamien seuraamiseen

Lievemmille palaute-kehitysehdotus-tyyppisille asioille käytössä on vastaava Essin palautteiden hallinta. Essistä löytyy myös Whistle Blowing kanava, jossa voi nimettömästi tuoda yrityksen tietoon haluamia asioita.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Kuukausi- ja tiimikokouksissa käydään koko henkilökunnan kanssa läpi kaikki Ollinpirttiä koskevat ohjeistukset, tiedotukset ja muutokset.

Tämän lisäksi vuosittain yhtiötasolla toteutetaan niin sanottu laadun omavarmistus, jossa kootaan laaturyhmän toimesta konsernin laajuisesti havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä. Näitä kerätään ensisijaisesti pidetyistä auditoinneista, mutta myös koko poikkeamatietokantaa hyödynnetään.

Kukin yksikkö vastaa osaltaan kyselyyn ja näin pyritään varmistamaan, että muualla havaittu epäkohta saadaan korjattua yksikössä omatoimisesti. Mikäli jokin havainnoista koskee yksikköä siten, ettei voida todeta asian olevan kaikin puolin yksikön osalta kunnossa, suunnittelee yksikönjohtaja korjaavat toimenpiteet ja aikataulun niille.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Omaavonntasuunnitelma on laadittu Esperi Koti Ollinpirtin yksikönpäällikön sekä henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Omaavonntan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikönpäällikkö;

Eveliina Haapa-aho
Lukupolku 8/Lepolantie 7, 00680/00670 Helsinki
Esperi Koti Ollinpirtin henkilökunta
Esperin laaturyhmä

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Yksikönpäällikkö vastaa omaavonntasuunnitelman ajantasaisuudesta. Omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Yksikön ajan tasalla oleva omaavonntasuunnitelmaa on julkisesti nähtävillä yksikön ilmoitustaululla asiakkaille sekä omaisille. Omaavonnta suunnitelma on myös nähtävillä Esperin ulkoisilla sekä yksikön omilla nettisivuilla, jossa siihen voi tutustua helposti siitä kiinnostuneet.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntou-

tumisen 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 vähäisyys tai kipu

Pääosa asiakkaista ohjautuu yksikköömme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelutarpeenarviointia tehdään yhdessä kuntasijoittajan sekä asiakkaan kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin itse. Käytössä ovat TUVA-(mielenterveys), MMSE-(dementia) ja BMI-mittarit (ravitsemus). Asumisen toteuttamissuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 kk:n sisällä.

Yksikkökohtaiset tiedot: Ollinpirtissä asukkaalle luodaan kuntoutussuunnitelma noin kuukauden kuluessa asukkaan muutosta yksikköön. Kuntoutussuunnitelman tarkoituksena on yhdessä asukkaan kanssa miettiä asukkaan kokonaistilannetta ja asettaa tavoitteita, joiden avulla asukas saisi vietyä tilannettaan haluamaansa suuntaa. Tarvittaessa henkilökunta käyttää apuna TUVA-arviointia. Ollinpirtissä tehdään tiivistä yhteistyötä asukkaan verkoston kanssa ja tilannetta arvioidaan säännöllisesti sekä päihdepoliklinikan että Asumisen tuen sosiaalityöntekijän kanssa.

Asumisen toteuttamissuunnitelma

Asukkaidemme yksilöllisiä toteutussuunnitelmia 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 (Toteutussuunnitelma ja TUVA) perusteella asiakkaalle laaditaan suunnitelma, missä suunnitelmaan/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 suunnitelman teossa.

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

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: lähtökohdانا ovat asiakkaan omat päätökset ja valinnat = Asiakkaan näköinen elämä

Hoito- ja palvelusuunnitelmat käydään aina yhdessä työntekijöiden kanssa läpi tiimipalaverissa, jotta kaikilla on ajantasainen tieto asiakkaasta ja heillä on myös mahdollista arvioida tavoitteiden toteutumista.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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 lähtökohdista 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 omissa huoneissaan, voivat sitä katsella oman mieltymyksensä mukaisesti.

Asukkaiden omaehtoisen elämän tuki on sitä, että Ollinpirtin henkilöstö havainnoi 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 itsemääräämisoikeudesta. 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 erilaisten vaihtoehtoisten työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsenäistä suoriutumista. Keinoja voi olla oman toimintamme kehittäminen, asiakkaiden toiminnallisuuden, aktiiviteettien 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 rajoitustoimenpiteitä

Ohjaustyön suoritamme 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 vierailuajankoja. Läheiset ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan Kodissa. Vierailuidensuhteen kuuntelemme asukkaan mielipidettä.

Rajoittaminen ja rajoittamisen välineet

Yksikössä ei ole käytössä rajoittamiseen käytettäviä välineitä.

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; Yksikönpäällikkö Eveliina Haapa-aho, eveliina.haapa-aho@esperi.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamies@hel.fi, puh. 09-310433355

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Sijaintikunnan kuluttajaneuvojan tiedot: www.maistaraatti.fi/kuluyttajaneuvonta, puh. 0295536901

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle; Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydytyssä 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?

Esperin kodeissa toteutetaan kuntouttavaa työtä. Tämä edistää asiakkaan liikkumis- 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.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Ollinpirtissä asiakkaita pyritään kiinnittämään ulkopuoliseen toimintaan. Heille järjestetään mahdollisuuksia työtoimintaan, erilaiseen harrastustoimintaan huomioiden heidän omat mielenkiinnon kohteet sekä voimavarat. Henkilökunta auttaa näiden järjestämisessä sekä tukee sen toteutumisessa.

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

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan hoitoneuvotteluissa, joihin osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja/ohjaaja ja mahdollisesti kunnan edustaja. Arviointia tehdään myös omahoitajan/ohjaajan omana työnä ja henkilökunnan kokouksissa.

Ravitsemus

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

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

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

Kotiimme on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ollinpirtti ei tarjoa ateriapalvelua. Mikäli asiakkaalla on ateriapalvelun tarvetta, keskustellaan asiasta asukkaan ja hänen nimetyn sosiaalityöntekijänsä kanssa. Ollinpirtti mahdollistaa asukkaiden ruoan valmistuksen tarjoamalla perusvarustellut keittiöt. Keittiötilan riittävä hygieniataso varmistetaan ohjaajien avustuksella/toimesta.

Hygieniakäytännöt

Esperissä on tehty konsernitasoinen 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?

Ollinpirtissä asukkaat vastaavat henkilökunnan tuella omien huoneidensa ja yhteisten tilojensiivouksesta. Tarvittaessa henkilökunta jakaa tehtävät ja valvoo säännöllisen siivouksen toteutumista. Vuosittain tehdään yksikössä suursiivous siivousalan yrityksen toimesta.

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.

Terveyden- ja sairaanhoito

Ollinpirtissä asukkaat vastaavat itse omasta terveydenhoidostaan. Tarvittaessa henkilökunta tukee ja auttaa tarvittavan terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön päällikkö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana omalääkäriin ja muina aikoina terveyskeskuspäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta asukkaan näin toivoessa/ mikäli asukas antanut yhteydenpitoon luvan.

Lääkehoito

Ollinpirtissä asukkaat vastaavat itse lääkehoidostaan. Toiminta löytyy kuvattuna Ollinpirtin lääkehoitosuunnitelmasta.

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa henkilökunnan toimesta.

Monialainen yhteistyö

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

Hyvä yhteistyö eri sidosryhmien kanssa on isossa roolissa asiakkaan kuntoutumisessa. Sidosryhmien kanssa järjestetään mahdollisuuksien mukaan ja voimien seurannan kannalta verkostotapaamisia. Tällöin käydään asiakkaan sen hetkistä vointia läpi sekä mahdollisten tavoitteiden saavutettavuutta sekä tulevaisuuden suunnitelmia. Yhteistyö on tärkeää sidosryhmien kanssa, jotta kaikilla olisi asiakkaasta ajantasainen tieto.

Pääsääntöisesti tiedonkulku järjestyy puhelimen sekä sähköpostien välityksellä, näissä tilanteissa aina ilmoitetaan asiakkaan voinnin muutokset sekä huomioon otettavat asiat.

Ollinpirtin tärkeimpiä sidosryhmiä ovat:

- Päihdepoliklinikat
- Psykiatriset poliklinikat
- Asumisen tuki
- Sosiaalitoimi
- Avokuntoutuksen työntekijät
- Muut palveluntarjoajat

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 iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Ollinpirtin henkilökunta on koulutettu turvallisuuteen liittyvien asioiden osalta (alkusammutus- ja hätäensiapukoulutus).

Ollinpirtissä on automaattinen palovarointinjärjestelmä ja sen toiminta tarkastetaan kuukausittain. Yksikössä on myös turvanappi, josta hälytys tarvittaessa menee vartiointiliikkeeseen. Myös turvanapin toiminta tarkastetaan kuukausittain. Tarkastukset dokumentoidaan. Lisäksi yksikössä on kulunvalvontajärjestelmä sekä kameravalvonta. Ollinpirtti tekee myös yhteistyötä Securitas-vartiointiliikkeen kanssa (mahdollista hankkia piirivartiointi ja vartijan tukea).

Yksikössä on pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys, jotka on hyväksytty alueen palotarkastajalla. Lisäksi yksikössä suoritetaan toimitilojen tarkastukset joka toinen kuukausi. Pelastusviranomaiset tekevät palotarkastuksen

yksikköön oman aikataulunsa mukaisesti. Yksikössä on käytössä alkusammutuskalusto (vaahtosammuttimet sekä sammutuspeitteet) ja ne tarkastetaan säännöllisesti. Poistumisharjoitukset henkilökunnalle sekä asukkaille suoritetaan kahdesti vuodessa.

Asukkaiden huoneet ovat lukittavia (avaimet ainoastaan itse asukkaalla ja henkilökunnalla) ja ulko-ovet ovat aina lukossa. Ulko-ovien lukitus toimii avainpoiteilla (kulunvalvonta).

Jokainen uusi asukas perehdytetään muuton yhteydessä turvallisuuteen liittyviin asioihin (poistumisreitit, toiminta hätätilanteessa, alkusammutuskaluston käyttö ja sijainti). Asukkailla on lisäksi huoneissaan sekä yhteisissä tiloissa kirjalliset toimintaohjeet hätätilanteita varten.

Yksikön pelastussuunnitelma on laadittu ja se on nähtävillä Turvallisuus-kansiossa sekä sähköisessä muodossa P-Asemalla. Se päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Päivityksestä vastaa yksikön turvallisuusvastaava.

Henkilöstö

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

Ollinpirtissä työskentelee yksikönpäällikkö, tiiminvetäjä ja kaksi ohjaajaa. Kaikilla työntekijöillä on sosionomi amk-tasoinen koulutus. Laskennallinen mitoitus on 0,1.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarpeen vaatiessa. Tällaisia tilanteita voivat olla mm. äkilliset sairauslomamat, vakinaisen henkilöstön vuosilomat jne. Tällöin käytetään Ollinpirtin omia sijaisia ja mahdollisuuksien mukaan rekrytoidaan uusia sijaisia.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ollinpirtin tavoitteena on olla houkutteleva työpaikka alan ammattilaisille. Tähän tavoitteeseen pyritään pääsemään luomalla avoin, kannustava ja turvallinen työympäristö työntekijöille. Ennen kaikkea tällaisen ympäristön luomiseen vastuu on johdolla. Olemme pyrkineet yksikössä luomaan kulttuurin, joka pohjaa Esperin arvoihin. Haluamme olla jatkuvasti kehittyvä ja toimintaa parantava palveluntarjoaja, jonka kaiken toiminnan keskiössä on ihminen. Osaava henkilöstö on kaiken toiminnan perusta. Kannustava palkkaus on myös tärkeää.

Ollinpirtissä olemme pystyneet houkuttelemaan osaavaa henkilöstöä yllä mainituilla asioilla joukkoomme. Rakennamme ja ylläpidämme myös koko ajan sijaisrinkiämme. Tarjoamme mielellämme eri elämäntilanteissa oleville henkilöille osaa-aika töitä tarpeen mukaan. Näin varmistamme henkilöstön riittävyyden poikkeustilanteissa

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki, Terhikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

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

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

Asiakkaidemme tarpeet, yksikön toimilupa ja sopimukset määrittelevät kotimme rekrytoinnin edellytykset. Esimies tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään yksi yli yhden -periaatteella. HR-tiimi julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovituisissa 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 henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma- valvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Joh- tamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiak- kaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdolli- staa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääke- hoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttami- seen?

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. Pe- rehdytyksen päävastuu on uuden työntekijän esimiehellä, mutta koko työyhteisöllä on rooli uuden työntekijän perehdyttä- misessä ja mukaan ottamisessa.

Uusi työntekijä perehdytetään Esperin perehdytysmallin mukaisesti. Vastuu perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumi- sesta on esimiehellä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua koulutukseen omien tarpeidensa ja kiinnostuksensa mukaan. Työntekijöiden täydennyskoulutustarvetta käydään läpi säännöllisissä kehityskeskusteluissa, jossa työntekijä ja esimies arvioivat työnte- kijän täydennys- ja lisäkoulutuksen tarvetta yhdessä suhteessa yksikössä annettavaan palveluun ja asiakkaiden tarpei- siin.

Yksikön esimies ja yrityksen johto arvioivat yksikön henkilöstön osaamista ja sen kehittämisen tarpeita myös kokonaisuu- tena kehityskeskusteluiden yhteydessä. Säännöllisten lakisäateisten koulutusten lisäksi järjestämme henkilöstölle lisä- ja täydennyskoulutusta vuosittain arvioidun tarpeen mukaan. Usein valitsemme vuosittain teeman tai teemoja, joihin keski- tämme koulutuspanostukset. Pohjana on luonnollisesti asiakaskunnan tarpeista nousseita aiheita. Essin kautta työnteki- jöillä on mahdollisuus koulutuskalenterin kautta katsoa itselleen mieleisiä ja aiheellisia koulutuksia, joihin he voivat osal- listua,

Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua organisaation ulkopuolisiin koulutuksiin tarpeen mukaan ja henkilön henkilö- kohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaan. Järjestämme myös yrityksen sisäisiä koko henkilöstölle tarkoi- tettuja koulutuksia tai koulutussarjoja.

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

Ollinpirtissä asuminen tapahtuu kahdessa erillisessä kiinteistössä osoitteessa Lukupolku 8 ja Lepolantie 7. Kiinteistöt sijaitsevat noin 3 kilometrin etäisyydellä toisistaan.

Lukupolulla sijaitsevassa kiinteistössä asutaan kolmen tai neljän hengen soluissa. Jokaisella asukkaalla on oma huone ja jokaisessa solussa keittiö, kylpyhuone sekä wc. Kellarikerroksessa sijaitsee pyykkitupa ja, varastotiloja sekä kaikkien asukkaiden yhteiskäytössä oleva ryhmätila. Lukupolulla on yksi omalla sisäänkäynnillä, keittiöllä, kylpyhuoneella ja wc:llä

Lepolantiellä asukkailla on kaikilla oma, lukollinen huone. Molemmissa kerroksissa on isot keittiöt, jotka ovat asukkaiden yhteiskäytössä. Asukkaiden yhteiskäytössä on myös wc- ja suihkutilat, jotka määrältään vastaavat asukas-kapasiteettia. Lepolantiellä on myös saunatilat asukkaita varten.

Huoneet ovat kooltaan molemmissa kiinteistöissä 12m2-20m2 ja ne ovat peruskalustettuja.

Teknologiset ratkaisut

Ollinpirtissä on Lukupolulla käytössä piha-alueella tallentava kameravalvonta asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden lisäämiseksi. Kameravalvonnan asianmukaisesta käytöstä vastaa yksikön päällikkö. Kummallakin talolla on käytössä myös sähköinen kulunvalvonta. Muiden asukkaiden asumisrauha voidaan turvata tarpeen vaatiessa estämällä päihtyneen asukkaan sisäänkäynti. Asukkaiden kanssa käydään läpi toimintaperiaatteet aina asukkaan muuttaessa yksikköön.

Molemmilla taloilla on henkilökunnalla käytössä turvanappi, jolla saa tarvittaessa kutsuttua vartijan tueksi yksikköön.

Molempien talojen toimistotilat on murtosuojatut. Murtohälytin sekä henkilöpainike testataan kuukausittain henkilökunnan toimesta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoito-tarvikkeita, 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 ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, veren-sokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annee-taan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Ollinpirtissä käytössä ovat:

- alkometri
- huumepikaseula
- verenpainemittari
- kuumemittari

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paljuntuoja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttö-tarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksiköissä on käytössä sähköinen Domacare-potilastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa. Asiakkailta on myös omat paperiset asiakaskansiot, joissa heidän asiakirjojaan säilytetään. Asiakaskansioita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa lukollisessa kansliassa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan kotikuntaan.

Kaikki esimiesten ja henkilöstön ohjeet ja dokumentit ovat intranet-Essissä sivulla "tietosuoja" selostettu kattavasti

Jokaisen Esperiläisen tulee lukea läpi intranet-Essin sivuilla sijaitseva "Esperi-konsernin yhteinen tietosuojapolitiikka"-ohje ja ohjastaa aina uusia työntekijöitä tekemään saman. Yksikön esimies tutustuu sivulla oleviin ohjeisiin ja ohjeistaa henkilöstönsä toimimaan vaatimusten mukaisesti kaikkien henkilötietojen käsittelyssä. Yleinen nyrkkisääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin, kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietoja käsitellessä.

Domacare-aluevastaavat perehdyttävät uudet esimiehet Domacaren käyttämiseen sekä tietosuojapöytäkirjojen tekemiseen ja aluepäälliköt kouluttavat heidät yksikön käytäntöihin tietojen käsittelyssä.

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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

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

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 7.6 .2021

Allekirjoitus

Yksikönpäällikkö Eveliina Haapa-aho