

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	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	26

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 TIEDOTPalveluntuottaja

Nimi Ratamo-koti Oy / Esperi Care Oy

Y-tunnus 1064747-3 /Kunta Säskylä

Kunnan nimi _____

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi TYKS ERVAToimintayksikkö tai toimintakokonaisuusNimi Esperi Koti Ratamo SäskyläKatuosoite Koppalankuja 6Postinumero 27800 Postitoimipaikka SäskyläSijaintikunta yhteystietoineen Säskylän kunta, Rantatie 268, 27800 SäskyläNeuvonta / vaihde puh. 02 83 281, kirjaamo@sakyla.fi Faksi 02 8328 316

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

päihdekuntoutujien asumispalvelu; 15 palveluasumisen ja 15 tehostetun palveluasumisen asiakaspaikkaaEsimies Nina AksentjevPuhelin 044 329 6640 Sähköposti nina.aksentjeff@esperi.fi**Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta

alkuperäinen 21.10.1996muutos 9.5.2019Palvelu, johon lupa on myönnetty: tehostettu palveluasuminen, päihdekuntoutajat 15 asiakaspaikkaaIlmoituksenvarainen toiminta: palveluasuminen, päihdekuntoutajat 15 asiakaspaikkaaRekisteröintipäätöksen ajankohta 21.10.1996, muutospäätös 9.5.2019

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- siivous: Arkea
- ruokahuolto: Arkea
- pesulapalvelut: Lännen Tekstiilihuolto Oy
- kiinteistöhuolto: Lassila-Tikanoja/ Lännen talo- ja kiinteistöhuolto
- vaihtomatot: Berendsen
- tuholaiistorjunta: Anticimex

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 omavalvontasuunnitelmaa. Tarvittaessa palveluntuottajat räättelivät omavalvontasuunnitelman yhteistyössä ko. yksikön kanssa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**Toiminta-ajatus**

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

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

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Ratamo Säkyä tarjoaa asumispalvelua päihdekuntoutujille. Ratamon asiakkaita ovat henkilöt, jotka eivät pärjää yksin omassa asunnossaan. Asuminen on vakinaista tai tilapäistä – asiakkaan tarpeen ja elämäntilanteen mukaan. Ratamo on koti asukkaalleen. Palvelua toteutetaan tehtävään pätevän henkilökunnan tuki-, ohjaus- ja hoitotyöllä.

Arvot ja toimintaperiaatteet**Lämminhenkisyys**

Lämminhenkisyys on asenteemme, joka heijastuu asiakkaisiin ja työtovereihin. Se tarkoittaa inhimillistä ihmisen kohtamista, 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.

Kodissamme Esperin arvot näkyvät arjessa:

Lämmihenkisyyys

Ratamossa kodinomaisuus ja viihtyvyys ovat tärkeässä roolissa. Viriketoiminta ja sekä talon ulkopuoliset käynnit ovat osa arkea. Ratamon toimiminen kotina näkyy sekä tilojen että palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Luotettavuus

Ratamon henkilökunta on sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Koko henkilökunta tietää pääpiirteittäin eri kuntien puitesopimusten vaatimukset.

Avoimuus

Ratamossa arvostetaan sekä työntekijöiden että asiakkaiden persoonaa ja erityisyyttä. Asiakkaiden tavat ja tottumukset hyväksytään, kunhan niistä ei ole merkittävää haittaa omalle tai muiden terveydelle, jolloin pyritään tekemään sopimuksia asiakkaan kanssa.

Asiakaskeskeisyys

Jokaiselle asiakkaalle tehdään hoito- palvelu- ja asumisen toteuttamissuunnitelma, jolla taataan yksilöllisyys. Ratamo on päihteettömyyteen kannustava yksikkö, jossa asukkaille luodaan säännöllinen päivärytmi elämän laatua kunnioittaen. Kaikkein tärkeintä on virikkeellinen normaali arki. Asukas saa tehdä itse kaiken sen, mistä hän selviytyy.

Tuloksellisuus

Kuntouttavalla työotteella parannetaan ja ylläpidetään asukkaan toimintakykyä siten, että hän voi toimia hoitokodissa mahdollisimman itsenäisesti. Asiakkaan toimintakykyä ja sen kehitystä mitataan sekä hänen itsensä että työntekijän tekemillä TUVA-arvioinneilla. Asiakkaan tavoitteiden toteutumista seurataan ja kirjataan päivittäin/viikottain tavoitteista riippuen. Kehityksen suuntaa seurataan yhdessä sekä asiakkaan että tilaajakunnan edustajien kanssa.

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 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

Omavalvontasuunnitelma
Keittiön omavalvontasuunnitelma
Lääkehoitosuunnitelma
Riskianalyysi
Pelastussuunnitelma
Turvallisuusselvitys
Toimintasuunnitelma

Henkilöstön työturvallisuudesta huolehtimista varten Esperillä on riskienhallintaohjelmia, työsuojelun toimintaohjelma, varhaisen välittämisen malli sekä päihdeohjelma. Yksikössä tehdään työn riskien arviointi vuosittain sekä yhteistyössä työterveyshuollon kanssa riskien arviointia ja työpaikkaselvitys vähintään viiden vuoden välein, viimeksi syksyllä 2019. Yksintyöskentelyyn ja uhkatilanteiden varalle on ohjeistukset.

Tietojen käsittely, siirtäminen, jakaminen ja tulostaminen perustuvat käytössä oleviin lakeihin. Asiakastiedot säilytetään ensisijaisesti sähköisesti. Tietojärjestelmissä olevat asiakastiedot on suojattu salasanoilla, ja niiden käyttöoikeus on ainoastaan niillä henkilöillä, jotka osallistuvat asukkaan hoitoon. Asiakaspaperit säilytetään lukitussa huoneessa ja lukitussa kaapissa. Osaamista ylläpidetään jatkuvalle koulutuksella. Sähköiseen asiakastietojärjestelmään on nimetty yksikössä pääkäyttäjä, joka lisää ohjaajille käyttöoikeudet. Pääkäyttäjä seuraa järjestelmän käyttöä (lokityöt) ja raportoi tarvittaessa tietosuojavastaavalle.

Toiminnan ylläpitämiseksi on kattava ohjeistus. Voimassa olevat yksikkökohtaiset työ- ja toimintaohjeet on esitetty toimintakäsikirjassa ja sisäisen intran Essin työtilassa. Ohjeet määrittävät miten eri tehtävät Ratamossa tulee tehdä ja ohjeistuksia muutetaan työtapojen kehittyessä tai toiminnan muuttuessa.

Toimintaan ja kiinteistöön kohdistuvat riskit on tunnistettu riskianalyyssissä sekä käsitelty toimintaohjeissa ja pelastussuunnitelmassa. Turvallisuusselvityksessä on kartoitettu paloturvallisuuteen liittyvät riskit. Taloudellisiin riskeihin on varauduttu vakuutuksilla.

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 määritelty. Auditoinneissa tarkastellaan myös sertifikaatin kriteerien toteutumista ja eri toimintaa ohjaavien lakien noudattamista yksikön toiminnassa.

Ratamo Säkylässä tehtiin sisäinen auditointi 2.4.2019 ja ulkoinen auditointi 8.4.2020.

Riskien tunnistaminen

Prosessien ja toimintaympäristön riskikartoitus tehdään kodissamme vuosittain esimiehen vuosikellon mukaan. Se auttaa yksikköä hahmottamaan sitä toimintaympäristöä ja sen haasteita, missä yksikkö toimii ja mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Riskikartoituksessa arvioidaan, mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle.

Riskikartoitus tehdään yhdessä henkilöstön kanssa lokakuussa ja siihen kirjattujen, ennaltaehkäisevien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan seuraava vuoden toukokuussa.

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

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

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

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Työntekijät kirjaavat havaitsemansa poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet Essin kautta Laatuporttiin. Työntekijät käsittelevät kirjatut poikkeamat yksikön päällikön johdolla vähintään kerran kuukaudessa yksikön tiimipalaverissa. Poikkeamalle pohditaan juurisyytä ja ratkaisuja, miten vastaavan tapahtuman toistuminen voitaisiin ehkäistä sekä päätetään myös siitä mihin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin on ryhdyttävä. Tehtyjen toimenpiteiden toimivuutta ja vaikutusta arvioidaan tiimipalavereissa, esim. arvioimalla onko poikkeamat vähentyneet.

Asiakasta koskeva poikkeama kirjataan lisäksi asiakkaan tietoihin ja hänelle sekä omaisille tiedotetaan asian käsittelystä.

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan toimintajärjestelmä Essiin poikkeamina, jotka käsitellään esimiehen johdolla vähintään kerran kuukaudessa yksikön tiimipalaverissa. Poikkeaman kohdalla kerrataan, mitä tapahtui ja pohditaan, miksi näin tapahtui eli tehdään juurisyyanalyysi. Samalla käydään läpi, mitä korjaavia toimenpiteitä on jo tehty ja mitä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tulevaisuutta ajatellen tehdään. Palaverin muistio tallennetaan sekä tulostettuna kansioon että sähköisen asiakastietojärjestelmän keskusteluosioon, jotta kaikki työntekijät saavat tiedon käsitellyistä asioista. Poikkeamien käsittely jää talteen Laatuporttiin, josta ne tarvittaessa löytyvät.

Asiakkaita koskevat haittatapahtumat, seuraukset ja tehdyt toimenpiteet kirjataan lisäksi asiakkaan tietoihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamien syitä ja korjaavia toimenpiteitä pohditaan yhdessä tiimipalaverissa. Muistiot tallennetaan. Kun todetaan, että korjaava toimenpide edellyttää toimintatapojen muuttamista, ohjeet päivitetään ja käydään läpi työntekijöiden kanssa. Tiimipalaverissa tarkistetaan, mitä vaikutuksia tehdyillä toimenpiteillä on ollut (esim. poikkeamien määrä tai saatu palaute). Pari kertaa vuodessa käsitellään poikkeamia laajemmin, tällöin arvioidaan tehtyjen korjaavien toimenpiteiden vaikutusta ja etsitään uusia toimintatapoja toiminnan kehittämiseksi edelleen.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Tiimipalaverien muistiot tallennetaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja tulosteena palaveri-kansioon. Jokainen työntekijä kuittaa muistion lukemisen. Uudet toimintaohjeet tallennetaan sisäiseen intraan, Essiin ja tulostetaan Ajankoh- taista-kansioon luettavaksi ennen siirtämistä toimintakäsikirjaan.

Tarvittaessa päivitetään omavalvontasuunnitelma, joka tallennetaan yksikön kotisivulle. Yksikönpäällikkö tiedottaa yhteis- työtahoille muutoksesta tai korjaavista toimenpiteistä tilanteen vaatimalla tavalla, sähköpostitse tai puhelimitse.

Asukkaita koskevista muutoksista tiedotetaan asiakaspalaverissa tai esim. ruokailujen aikana, jolloin yleensä kaikki asuk- kaat ovat paikalla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä yksikössä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

yksikönpäällikkö, tiiminvetäjä ja henkilökunta: tiimipalaverissa, lukemalla ja kommentoimalla

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Nina Aksentjeff, puh. 044 3296640, nina.aksentjeff@esperi.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omaavonntasuunnitelman ajantasaisuus?

Yksikönpäällikkö huolehtii, että omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asia- kasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavonntasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?

Päivitetty omaavonntasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Esperin ulkoisilla, kodin omilla nettisivuilla sekä yksikön ilmoi- tustaululla

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ja mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Ratamossa on käytössä mm. TUVA- MMSE- ja masennuskysely BDI.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja, jonka vastuulla on asumisen toteuttamissuunnitelman tekeminen asiakkaan kanssaan keskustellen. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan voimavarat sekä suunnitelma yksilöllisestä ohjauksesta ja neuvonnasta, toimintakyvyn ylläpitämisestä, kuntoutuksesta ja apuvälineistä. Suunnitelmassa sovitaan myös, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Palvelutarpeessa huomioidaan myös tilaaja-asiakkaan ja asiakkaan niin hyväksyessä läheisten näkemykset. Asiakkaan tilaa seurataan suunnitelman kaikilla osa-alueilla: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Asiakasta haastatellaan ja täytetään myös kiinnostuksen kohteita ja taitoja-lomake aktiviteettien järjestämistä varten.

Toimintaterapeutti tukee omaohjaajia toimintakyvyn arvioinnissa.

Mittareiden käytöstä informoidaan asiakasta asiakkaaksi tulon yhteydessä.

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

Työntekijän tekemän TUVA-toimintakykyarvion lisäksi asiakas voi arvioida TUVA-toimintakykymittarilla itse tai yhdessä omaohjaajan kanssa tilannettaan ja tuen tarvettaan. Asukkaan voinnin tai tilanteen muuttuessa hänen kanssaan keskustellaan ja etsitään erilaisia vaihtoehtoja päätöksen pohjaksi. Asiakkaan kanssa tehdään kannustava tavoitteenasettelu, jolla määritellään asiakkaalle tärkeät kehityssuunnat ja – tarpeet, sekä menetelmät tavoitteen saavuttamiseksi. Tavoitteenesittelun yhteydessä määritellään tukitoimet, joita asiakas tarvitsee päästäkseen tavoitteittensa suuntaan.

Läheisillä ja omaisilla on molempien osapuolten niin halutessa mahdollisuus osallistua hoitokokouksiin. Yhteyttä pidetään asumisen aikana myös puhelimitse, esimerkiksi voinnissa tapahtuneista muutoksista keskustellaan asiakkaan luvalla läheisten kanssa.

Asumisen toteuttamissuunnitelma

Asukkaidemme yksilöllisiä asumisen toteuttamissuunnitelmia ylläpidetään ja arkistoidaan asiakastietojärjestelmä Doma-Caressa. Suunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Suunnitelman päivittäminen on omaohjaajan tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa.

Suunnitelma on osa asiakkaan laadukasta palvelua:

Ratamossa on käytössä TUVA- toimintakyvyn arviointi. Sekä ohjaaja että asiakas itse tekevät arvion toimintakyvystä. Tarvittaessa (esim. kognitiivisten taitojen ongelmat) ohjaaja avustaa asiakasta arvioinnin tekemisessä. Toimintakykyarvioiden perusteella asiakkaalle laaditaan suunnitelma, missä suunnitellaan/sovitaan, miten hänen elämänlaatuaan, yksilöllisyyttään ja osallisuuttaan edistetään. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja tilaajan kanssa. Asiakas voi itse määrittää, ketä hän haluaa mukaan suunnitelman laatimiseen.

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

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

Miten asumisen toteuttamissuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan kanssa pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan elämäntilanne käydään läpi ja asumisen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan hänen vahvuutensa ja tuen tarpeensa. Pohjana käytetään asiakkaan ja/tai ohjaajan tekemää TUVA-toimintakyvyn arviointia. Asiakas asettaa itse kuntoutumiselleen tavoitteen/tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan yhdessä.

Toiminta talossa perustuu kuntoutussuunnitelmiin ja tukee asukasta kohti tavoitteitaan. Kuntoutumissuunnitelmien pohjalta ohjaajat antavat tukea: päihderiippuvuuteen, taloudellisten asioiden hoitamiseen, itsensä hoitamiseen, vuorokausirytmien ylläpitoon, sosiaalisten taitojen harjoitteluun, apuvälineiden käyttöön sekä arjen askareisiin. Asukkaita ohjataan löytämään mielekästä tekemistä, joka tukee kuntoutussuunnitelmissa asetettuja tavoitteita.

Toimintaterapeutti tuo oman näkemyksensä ja tukee omaohjaajia kuntoutumissuunnitelmien tekemisessä ja toteuttamisessa. Läheisillä on mahdollisuus osallistua asumisen toteuttamissuunnitelman tekemiseen asiakkaan luvalla.

Suunnitelmien toteutumista seurataan päivittäisten kirjausten avulla. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan kirjaamisessa päivittäin/viikoittain. Toteutumaa voi seurata ja tulostaa arvioitavaksi asiakkaan kanssa.

Asumisen toteuttamissuunnitelma tarkistetaan aina asukkaan tilanteen muuttuessa, lisäksi vähintään kaksi kertaa vuodessa.

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

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee asumisen toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Kaikki ohjaajat näkevät helposti asiakkaan asettamat tavoitteet arviointikriteereineen sähköisen asiakastietojärjestelmän etusivulla. Lisäksi asiakkaiden toimintakyvystä ja tavoitteista keskustellaan palavereissa. Suunnitelmien päivittämisestä tulee tieto näkyviin päivittäisiin kirjauksiin, jolloin ohjaajat osaavat käydä lukemassa suunnitelman.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kotimme asiakkailta on mahdollisuus elää oman näköistä elämää Säskylän keskustassa 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 kunnioitus on yksikössämme tärkeää. Lähtökohtana on aina ollut olla koti asiakkaalle. Asiakkaat saavat liikkua omatoimisesti sekä talossa että ulkopuolella. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja toteutetaan, tai tuetaan itse toteuttamaan, mahdollisuuksien mukaan. Asukkaat osallistuvat juhlapyhien ja tapahtumien järjestelyihin. Erilaiset vuorokausirytmit huomioidaan arjessa ja hoitotoimissa. Yörauha ja turvallisuus varmistetaan pitämällä sisäpihan ovi lukittuna klo 23-05, jolloin sinne ei pääse tupakoimaan.

Asiakkaat voivat itse esim. sisustaa huonettaan, valita vaatteensa, keitellä kahvia ja katsella huoneessaan televisiota, jos sellainen on. Asiakkaiden erilaiset tavat ja tottumukset hyväksytään, kunhan niistä ei ole merkittävää haittaa omalle tai muiden terveydelle, jolloin pyritään tekemään sopimuksia asiakkaan kanssa. Asiakasta tuetaan oman elämän hallintaan ja mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen. Tarvittaessa heitä tuetaan ja ohjataan esim. huoneen siisteyden ylläpidossa sekä henkilökohtaisen hygienian hoidossa.

Asiakkaan toiveet ja tavoitteet kirjataan asumisen toteuttamissuunnitelmaan ja häntä tuetaan niiden saavuttamisessa. Yksikössä järjestetään asiakkaiden toivomusten mukaista toimintaa ja tapahtumia. Asiakkailta on mahdollisuus halutessaan osallistua kodin arkiaskareisiin, terveystieteiden ohjeet huomioiden. Asiakkaita kuljetetaan myös talon ulkopuolelle asioimaan, virkistymään, harrastuksiin, koulutukseen, työtoimintaan ym. asiakkaiden tavoitteet ja toiveet huomioiden.

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

Ratamossa asuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Rajoitteiden käyttöä pyritään välttämään ennaltaehkäisyllä.

Rajoittamistoimenpiteitä ja/tai pakotteita käytetään vain lääkärin/edunvalvojan ja omaisten/henkilökunnan yhteisellä sopimuksella ja vain, jos siihen on

- pakottava tarve, esim. akuutti aggressiivisuus.
- riittävät asukkaan terveydellisen tilan tai asukasturvallisuuden vaarantavat perusteet ja tarpeet rajoitteiden ja pakotteiden käytölle.

Ratamossa ei ole käytössä rajoitteita. Jos rajoitteisiin tai pakotteisiin on tarvetta, luvan antaja ja niiden perusteet sekä vaikutukset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Tupakointi: Jos asukas toistuvasti keskusteluista huolimatta tupakoi sisätiloissa, voidaan hänen ja muiden turvallisuuden vuoksi säilyttää tupakat henkilökunnan kansliassa ja varmistaa tupakointi siihen tarkoitettu paikka. Tupakoiden saamista voidaan aikatauluttaa myös, mikäli asukas itse ei pysty säätelemään käyttövaransa riittävyttä (esim. huonomuistisuuden tai taloudellisen hyväksikäytön vuoksi). Henkilökunta ja yksikönpäällikkö tekevät aina asiakkaan kanssa sopimuksen jakotupakoista. Tupakoinnin säännöstely kirjataan kuntoutumissuunnitelmaan ja tilannetta tarkistetaan ajoittain. Mahdollisuuksien mukaan kokeillaan tupakoiden antamista asiakkaan haltuun.

Rahankäyttö: Rahankäyttöön liittyvä kontrollointi sovitaan aina asiakkaan ja/tai edunvalvojan kanssa. Edunvalvoja voi avata kauppaan ostotilin, jossa on kielto alkoholin ostaminen. Edunvalvojan aloitteesta voidaan myös yksilökohtaisesti sopia asiakkaan rahankäytön valvomisesta, jolloin asiakas voi tehdä ostoksia vain yhdessä ohjaajan kanssa.

Päihteiden käyttö: Yksikössä on tavoitteena päihteettömyys ja epäiltäessä päihtymystä, voidaan asukasta pyytää puhaltamaan alkometriin, josta asiakkaalla on mahdollisuus kieltäytyä. Jos asukas käyttäytyy päihtymyksestä huolimatta asiallisesti, häntä pyydetään pysymään omassa huoneessa, kunnes on selvä. Asiakkaan käyttäytyessä häiritsevästi, sekavasti tai menettäessä tajunnan toimitaan erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Huumetesteit tehdään yksilöllisen korvaushoitosuunnitelman mukaisesti korvaushoidosta vastaavassa paikassa. Ratamossa ei oteta esim. pikaseuloja.

Ratamossa voi vierailia päiväaikaan milloin vain. Yöpyminen voi olla tilanteen salliessa mahdollista, mutta se harkitaan ja sovitaan tapauskohtaisesti etukäteen.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Rajoittavia välineitä ei ole käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

Työntekijät ovat tiiminä vastuussa asiakkaiden kohtelusta. Kaikkien tulee hoitaa työtehtävät ammatillisesti ja asiakasystävällisesti. Epäasiallista käytöstä pyritään ehkäisemään ennalta. Henkilökunta keskustelee asiallisesta käytöksestä esim. tiimipalavereissa ja asiakkaita pyritään ohjaamaan hyviin käytöstapoihin ja toisten huomioimiseen. Henkilökunta puuttuu epäasialliseen kohteluun aina havaitessaan, oli osapuolina sitten henkilökuntaan tai asiakkaisiin kuuluva. Kukin työntekijä voi tehdä kirjallisen poikkeamailmoituksen, mikäli toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikön esimiehen käsittelyyn. Kotimme tukena toimii aluepäällikkö ja laatupäällikkö.

Valitukset osoitetaan tiiminvetäjälle tai yksikönpäällikölle, joka toimii tilanteen vaatimalla tavalla. Asia käsitellään osapuolten kanssa ja työntekijää ohjataan toimimaan ammattinsa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla. Jos työntekijä edelleen jatkaa epäasiallista käyttäytymistä, yksikönpäälliköllä on mahdollisuus antaa työntekijälle kirjallinen varoitus.

Henkilökunta on tietoinen, että heillä on ilmoitusvelvollisuus asiakkaan palvelujen epäkohdista tai niiden uhista. Tavoitteena on turvata kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden hoidon ja huolenpidon toteutuminen välttämällä fyysistä, psyykkistä tai kemiallista kaltoinkohtelua (Sosiaalihuoltolaki (1391/2014) 48§ 49§). Esperin sisäisessä intrassa on ohje ilmoitusvelvollisuudesta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tilanteet tai vaaratilanne?

Esimies yhdessä koko henkilökunnan kanssa puuttuu asiakkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun kodissamme, mikäli sellaista ilmenee. Vakavissa häiritsevissä tai vaaratilanteissa esimies on yhteydessä asiakkaan läheisiin ja hänen edustajiin sekä asiakkaan omatyöntekijään, viranhaltijaan sekä sosiaalipalveluiden valvonnasta vastaavaan kunnan työntekijään. Jatkoimenpiteistä päätetään yhteisessä palaverissa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Omaisilta saadaan palautetta vierailuiden ja puhelinkeskustelujen aikana. Kirjallisia palautekyselyitä tehdään omaistenpäivien yhteydessä.

Asiakkailta tulee palautetta päivittäisissä toiminnoissa, asukaskokouksissa ja Esperin järjestämissä ulkopuolisen yrityksen toteuttamissa asiakastytyväisyyskyselyissä. Asiakkaita kannustetaan vastaamaan kyselyihin. Kaikki saadut palautteet ja ehdotukset käsitellään tiimipalaverissa ja toimintaa pyritään kehittämään niiden pohjalta. Asiakkaiden toiveet huomioidaan mm. viriketoiminnan ja juhlapyhien suunnittelussa.

Lisäksi asiakkailta hankitaan palautetta ja kehittämisideoita Stakesin julkaiseman Laatupelin avulla. Tulokset käsitellään tiimipalaverissa ja asiakkaiden kanssa.

Ostopalveluja (esim. Arkea) koskeva palaute välitetään toimittajalle säännöllisesti pidettävissä palaverissa.

Miten saatua palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteiden, -kyselyiden ja laatupelin tulokset käsitellään tiimipalaverissa ja asiakkaiden kanssa. Palautteen pohjalta valitaan toimintasuunnitelmaan pitkän tähtäimen kehittämiskohde/kohteita, joita nostetaan esille vuoden aikana. Palautteiden pohjalta tehdään tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan myös pieniä, nopeasti toteutettavissa olevia muutoksia.

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 Nina Aksentjeff
puh: 044 329 6640, sähköposti: nina.aksentjeff@esperi.fi
Koppalankuja 6, 27800 Säkylä

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

sosiaaliamies Jari Mäkinen p. 044 707 9132 jari.makinen(@)satshp.fi

Sosiaaliamies neuvoo asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa muun muassa muistutuksen tekemisessä. Neuvonta liittyy asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Asiat voivat liittyä kunnan tuottamiin sosiaalipalveluihin tai kunnan ostamiin yksityisiin sosiaalipalveluihin.

Sosiaaliamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa sinua, jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakaslaista.
- Auttaa sinua, jos haluat tehdä muistutuksen. Voit tehdä muistutuksen, jos koet, että olet saanut huonoa kohtelua sosiaalipalvelun yhteydessä. Muistutus tehdään sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon viranhaltijalle.
- Tiedottaa sinulle sinun oikeuksistasi.
- Seurata asiakkaiden oikeuksien kehitystä kunnassa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: www.kuluttajaneuvonta.fi

Neuvontanumero 029 553 6901 klo 9-15

Sijaintikunnan kuluttajaneuvojan tiedot:
Lounais-Suomen maistraatti/Porin yksikkö
Pohjoisranta 11 E, PL 191, 28101 PORI
Keskus: 029 553 9410
Avoinna: ma - pe klo 09.00 - 16.15

Jos valituksesi yksikönpäällikölle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

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

Kaikki saatu palaute käsitellään tiimipalaverissa ja niistä tiedotetaan tarvittaessa aluepäällikölle. Palautteista ja mahdollisista toimenpiteistä tiedotetaan asiakkaille. Muistutuksen syyt pyritään selvittämään nopeasti ja käsittelemään asia sekä käynnistämään korjaavat toimenpiteet viipymättä. Virheiden toistuminen estetään toimintakäytäntöön puuttamalla ja tiedottamalla.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 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?

Asukkaat voivat vapaasti ulkoilla ja esim. käydä kaupassa itsenäisesti tai tarvittaessa ohjaajan kanssa. Lähellä on torstaisin vilkas tori, jolla kesäaikana käydään asukkaiden kanssa. Toimintaterapeutti ja ohjaajat suunnittelevat ja toteuttavat asiakkaille päivittäin monipuolista virikkeellistä ja kuntouttavaa toimintaa asukaslähtöisesti. Toiminnan sisältö muotoutuu asukkaiden toimintakyvyn, kuntoutussuunnitelman ja kiinnostusten kohteiden mukaan. Henkilökunta kerää asukkaiden toiveita ja ideoita mm. viikottaisissa asukaskokouksissa ja kuntoutussuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Toiminnassa huomioidaan vuodenkierto ja juhlapyhät, joiden suunnitteluun asukkaat voivat osallistua esim. asukaskokouksissa. Asukkaita ohjataan tekemään itse mahdollisimman paljon, esim. omaa pyykkihuoltoaan ja huoneensa siivousta.

Asukkailla on myös mahdollisuus osallistua kodin päivittäisiin työtehtäviin. Talossa on ryhmähuone ja yhteistiloja, joissa viettää aikaa. Ohjaajat kannustavat asukkaita osallistumaan esim. erilaisiin peli-, liikunta- ja keskusteluhetkiin.

Ratamosta löytyy erilaisia kirjallisuutta, musiikkia, maalaus-, piirustus- ja askartelutarvikkeita ja pelejä. Tarvikkeet ovat asukkaiden vapaasti käytettävissä kuntouttavaan ja viriketoimintaan.

Asukkailla on ryhmätoiminnan lisäksi henkilökohtaista keskustelua ja ohjausta, esim. jumppaohjelmia. Asukkailla on mahdollisuus yksilölliseen toimintaterapiaan kuntoutussuunnitelman mukaan. Toimintaterapiassa voidaan harjoitella esimerkiksi psyykkisiä ja sosiaalisia taitoja, kognitiivisia taitoja tai motorisia taitoja. Toimintaterapialla voidaan tukea myös asukkaan omatoimisuutta esimerkiksi harjoittelemalla tietokoneen käyttöä tai päivä-/viikko-ohjelman suunnittelua.

Omaistenpäivä pidetään 1-2 kertaa vuodessa. Läheisiin pidetään yhteyttä asukkaan luvalla puhelimitse ja postitse, esim. perinteenä on itse tehtyjen joulukorttien lähettäminen. Omaiset ja läheiset voivat vierailla päiväaikaan itselleen sopivana aikana.

Toimintaterapeutin pitämät kuntouttavat ja tavoitteelliset ryhmät:

Luovan toiminnan ryhmä

Ryhmässä ohjataan toimintaa, jonka tarkoituksena on vahvistaa ryhmäläisten itseilmaisua, ajattelutaitoja, hienomotorisia taitoja ja oman toiminnan ohjausta. Ryhmässä tehdään kertaluonteisten toimintojen lisäksi myös useamman kerran ”projekteja”, jotka kehittävät toimintaan sitoutumisen ja loppuun suorittamisen valmiuksia (prosessitaidot). Menetelminä voidaan käyttää esim. maalaamista, väritystä, askartelua, musiikkia, valmiita kuvia ja liikettä.

Keskusteluryhmä

Keskusteluryhmän tarkoituksena on vahvistaa ryhmään osallistuvien orientaatiota, kognitiivisia taitoja (esim. muisti, keskittyminen, tarkkaavaisuus), kommunikointi- ja vuorovaikutustaitoja sekä itseilmaisua). Menetelminä voidaan käyttää esimerkiksi Selkoudutisten aiheista keskustelua, tiettyyn teemaan perehtymistä tai äänikirjojen tapahtumista keskustelua, tekstien mieleenpainamisen ja mieleenpalauttamisen harjoittelua, mielipiteen ilmaisua ja sen perustelua, elämänhistorian muistutusta. Asukkailla voidaan kysyä ideoita keskusteluun tai he voivat alustaa keskustelua itselleen tärkeästä aiheesta.

Keho ja mieli –ryhmä

Ryhmässä ohjataan toimintaa, jonka tarkoituksena on vahvistaa ryhmään osallistuvien kehon ja mielen yhteyttä, lihaskuntoa ja kehon liikkuvuutta, omien tunteiden ja tuntemusten tunnistamista/nimeämistä sekä tunteiden hallintaa, mielen rauhoittamista, kehon rentouttamista, elämänhallintaa, arjen toimintojen tasapainon löytämistä. Menetelminä voidaan käyttää esimerkiksi hengitysharjoituksia, tunnetaito-harjoitteita, ohjattuja rentoutuksia, voimakkaita tunteita aiheuttavista tilanteista keskustelua, ulkoilua ja mielenrauhan hakemista rauhoittavassa luontoympäristössä, tietoisien läsnäolon harjoitteita, unelmakartan laatimista ja mielenkiinnon kohteiden kartoittamista, oman ajankäytön (eri toiminnat/lepo) seuraamista. Apuna voi käyttää musiikkia, kuvia, liikettä, erilaisia runoja/tekstejä ym.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Ratamossa järjestetään erilaisia tapahtumia vuodenkierto ja juhlapyhät huomioiden. Talossa pidetään liikuntatuokioita ja käydään esim. laavuretkillä. Asukkaita viedään erilaisiin tapahtumiin, retkille, ryhmiin, harrastuksiin ja virkistykseen myös talon ulkopuolelle asukkaiden toiveiden ja tavoitteiden pohjalta. Käymme esim. näyttelyissä, konserteissa ja kesäteattereissa. Talossa käy erilaisia esiintyjä, jotta jokainen pääsee osallistumaan tapahtumaan. Yksikön ulkopuolella käytetään säännöllisesti mm. Köyliön fysioterapian, Huitisten pelihallin, yhdistysten ja eri seurakuntien palveluja, koronarajoitusten sallimissa puitteissa.

Asukkaita kannustetaan osallistumaan harrastustoimintaan, esim. kansalaisopistossa. Korona-aikana joillekin kursseille on ollut mahdollisuus osallistua etäyhteydellä.

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

Kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on päivittäistä. Jokaisen asiakkaan kanssa on tehty tavoitteet DomaCareen ja kuntoutumista seurataan tavoitteiden toteutumista arvioivilla kirjauksilla. Ohjelmasta voi tulostaa edistymistä kuvaavan käyrän. Asukkaiden itse asettamien tavoitteiden toteutumista seurataan sovitusti, 3-6 kuukauden välein hoitokokouksissa, joihin voidaan kutsua myös läheisiä asiakkaan niin halutessa.

TUVA-toimintakyvyn arvioinnit suoritetaan kahdesti vuodessa.

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 perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

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 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. Ruokailuajojen välillä asiakkailla on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa ja erityisesti kesä-aikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä.

Kotiimme on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokahuollosta vastaa Arkea Oy.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erikoisruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan aterioita tilattaessa, Arkea toimittaa myös erikoisruokavaliot.

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

Henkilökunta tarjoilee valmiin annoksen niille asukkaille, jotka eivät itse pysty hakemaan noutopöydästä. Ruokailun sujumista seurataan ja asukkaita kannustetaan terveellisiin aterioihin. Henkilökunta varmistaa, että jokaista asukasta kutsutaan ruokailuun. Tarvittaessa asiakkaalle viedään ateria huoneeseen. Ateria on mahdollista saada eri aikaan, jos asiakkaalla on este syödä ruoka-aikana.

Asukkaiden painoa seurataan punnituksilla.

Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygieniaosalle 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 \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

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 hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

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

Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Essissä on kattava valikoima erilaisia hygieniaoheja 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 perushygeniaa.

Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu:

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

Tartuntojen ehkäisy epidemiatilanteessa:

- hyvä käsihygienia, koskee sekä henkilökuntaa sekä asukkaita
- käsihuuhdetta, saippuaa ja käsipyyhepaperia aina saatavilla
- henkilökunnan asianmukainen suojauminen
- 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

Asiakkaita ohjataan käsien pesuun ennen ruokailua. Ruokailut järjestetään kahdessa osassa, asukassiipi kerrallaan. Asiakkaita ohjataan ja tarvittaessa avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa, joka varmistetaan kirjallisella seurannalla asiakastietojärjestelmään. WC- ja suihkutilat siivotaan säännöllisesti sekä tarvittaessa. Käytössä on paperikäsipyyhkeet. Käsidesinfektioaineita on saatavilla useissa paikoissa.

Ratamossa noudatetaan Säkylän terveystieteiden ja Satasairaalan antamia infektio-ohjeita.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä siivouksesta huolehtii arkisin Arkean työntekijä ja viikonloppuisin ohjaajat siivoavat ruokasalin sekä muita tiloja tarvittaessa. Siivouksen tasoa arvioivat ohjaajat ja yksikönpäällikkö sekä Arkean siivousesimiehet.

Liinavaatepyykki kuljetetaan Lännen Tekstiilihuoltoon pestäväksi. Asukkaat osallistuvat omaan pyykkihuoltoonsa asumisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Osalla asukkaista henkilökunta huolehtii pyykkihuollosta. Erillisessä pyykkihuoneessa on käytössä tehokkaat, helppokäyttöiset suurtalouskoneet, kuivausrumpu ja –kaappi.

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

Yksikön puhtaanapito ja pyykkihuolto on osa perehdytysuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmaa säilytetään keittiössä, jossa se on kaikkien luettavissa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Em. ohjeet sijaitsevat kaikkien saatavilla sähköisessä toimintajärjestelmässä Essissä, mutta myös paperimuodossa erillisessä ohjemapissa yksikön toimistossa. Jokaisen uuden työntekijän alkuperästytykseen kuuluu näiden ohjeiden läpikäyminen perehdyttäjän kanssa. Perehdytyksessä käytetään apuna Esperin perehdytyskorttia. Ohjeet käydään läpi säännöllisesti myös viikkopalaverissa.

Asiakkaiden perusterveydenhuolto, laboratorikäynnit ja hammashoito:

Säkylän terveyskeskus

Välskärintie 5

27800 Säkyli, Puh. 02 832 9255.

Ajanvarausaikoja annetaan ma-pe 8.00–15.30 välisenä aikana sekä päivystysaikoja myös arki-iltoisin aseman aukioloaikoina.

Soittoaika: joko lääkärille tai hoitajalle jo vastaanottokäynnillä tai varaamalla sen myöhemmin vastaanoton numerosta.

Tällöin lääkäri tai hoitaja soittaa potilaalle sovittuna päivänä.

Päivystys Satasairaala 02 627 6868

- arkisin klo 16.00–8.00
- viikonloppuisin perjantaista klo 16.00 maanantaihin klo 8.00
- juhlapyhinä ympäri vuorokauden

Myrkytystietokeskus HUS (09) 471 977

Erikoissairaanhoito hoidetaan asiakkaan kotikunnassa.

Ratamossa on toimintakäsikirjassa kirjallinen ohje asiakkaan kuolemantapausta varalle.

Yksikön ohjeet asukkaan suun hoidon järjestämiseksi?

Asukasta ohjataan suun hygienian hoitoon tarpeen mukaisesti, esim. muistutetaan hampaiden pesusta tai avustetaan tehohampaiden puhdistamisessa, korvaushoidossa oleville annetaan tarvittaessa fluoritabletteja.

Asukkaalle hankitaan maksusitoumus tai terveyskeskuksen vaihto, tarvittavat tarkastukset ja hoidot järjestetään Säkylän terveyskeskuksessa.

Miten pitkäaikaisairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaita ohjataan mahdollisuuksien mukaan itsehoitoon. Omaohjaajan tehtävä on huolehtia asiakkaan hoidosta kokonaisvaltaisesti. Lähihoitajat seuraavat asiakkaiden terveydentilaa ja saavat tukea sekä ohjausta sairaanhoitajalta. Fysiologisia mittauksia ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti, esim. kilpirauhasen arvot ja Leponex-turvakokeet. Kodissa suoritetaan normaalit toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen, verenokerin ja painon mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot. Toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Tarvittaessa otetaan yhteyttä lääkäriin.

Sairaanhoitaja ja yksikönpäällikkö seuraavat hoitotoimenpiteiden toteutumista suunnitellusti.

Terveydentilasta kirjataan huomiot asiakkaan kertomukseen sekä raportoidaan havainnoista hoitavalle lääkärille.

Tarvittaessa asiakkaalla on puhelimitse tai terveyskeskuksessa kontrolliaika, jossa mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotutkimukset ja tarkistetaan asiakkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja ja tiiminvetäjä vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön päällikkö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Epävarmoissa tilanteissa soimitaan aina 112 ja noudatetaan annettuja ohjeita. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Muutokset asukkaan voinnissa kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tiedotetaan seuraavan vuoron työntekijälle. Hoito-ohjeista tiedottaminen ja noudattamisen seuranta on sairaanhoitajan vastuulla.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana terveyskeskuksen lääkäriin ja muina aikoina terveyskeskuspäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Asiakkaan siirtyessä päivystykseen

tulostetaan mukaan sairaanhoitajan lähete, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarpeelliset asiakkaan esitiedot, lääkitys ja diagnoosit sekä lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Ohjaaja on saattajana lääkärikäynnillä tarvittaessa, esim. muistisairauden, liikkumisongelmien tai pelkotilojen vuoksi. Asukkaan lähtö sairaalahoitoon kirjataan asiakastietojärjestelmään. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Jos asiakkaalle annetaan väärät lääkkeet/yliannoksen/väärään aikaan tms. otetaan yhteys päivystävään lääkäriin ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

ma klo 8-18, ti-pe 8-17 Säkylän terveystieteiden keskus puh. 02 832 9255

Päivystys Satasairaala p. 02 627 6868

- arkisin klo 17.00–8.00
- viikonloppuisin perjantaista klo 16.00 maanantaihin klo 8.00
- juhlapyhinä ympäri vuorokauden

Kodissa suoritettavat normaalit toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

Yksikön ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalta

1. Elottomalta tuntuneen henkilön kohdalla soitetaan välittömästi hätäkeskukseen.
2. Elvytetään vähinkin epävarmassa tapauksessa sairauton tuloon saakka hätäkeskuksen ohjeiden mukaan.
3. Sairasauto kuljettaa hengenvaarassa olevan asiakkaan sairaalahoitoon.
Kuolemantapauksessa sairauton kuljettaja tai Ratamon työntekijä soittaa paikalle poliisin, joka tekee kuolemasta raportin lääninlääkärille vainajan tutkimista varten.
4. Ensisijaisesti poliisi ilmoittaa henkilön kuolemasta lähiomaisille. Hoitokodista ilmoitettaessa kuolemasta on ilmoitettava rauhallisesti lähiomaisille. Asiaa ei saa missään tapauksessa eikä koskaan ilmoittaa tekstiviestillä tai lähiomaisen puhelinvastaajaan.
Kuolemantapauksesta ilmoitetaan myös sijoittavan kunnan asumispalvelusta vastaavalle, sekä mahdollisesti edunvalvojalle.
5. Henkilökunnan on osattava vastata seuraaviin kysymyksiin:
 - koska asiakas viimeksi nähtiin elossa
 - mahdolliset sairaudet ja siihen liittyvät oireet ennen menehtymistä
 - mitä lääkkeitä hän oli saanut jne.
6. Suruliputus kuolinpäivänä, kynttilä asetetaan asiakkaan paikalle, kertominen muille asukkaille sekä minuutin hiljainen hetki asukkaan muistolle päiväkahvilla.
7. Jälkihoito
Omaisten tukeminen sekä järjestelyistä sopiminen.
Työntekijä voi keskustella tapahtuneesta työtovereiden tai yksikönpäällikön kanssa ja asiaa voidaan käsitellä tiimipalaverissa sekä mahdollisessa työnohjauksessa. Mikäli työyhteisön antama tuki tuntuu riittämättömältä, voi ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon.

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.

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.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoidon laadunvalvonnassa on käytössä poikkeamien seuranta. Kaikki lääkehoidon toteutuksessa esiintyneet poikkeavuudet, virheet ja puutteet kirjataan. Poikkeamat käsitellään tiimipalavereissa kahden viikon välein ja tarvittaessa tehdään korjaavat toimenpiteet.

Suunniteltujen toimintatapojen toteutumista ja tehokkuutta arvioidaan palavereissa. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä toimintatapojen tai vastuuhenkilön vaihtuessa. Perehdytys sisältää lääkehoitosuunnitelman ja muulloinkin muistutetaan sen lukemisesta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidon toteutumisesta vastaa sairaanhoitaja yhdessä lähihoitajien kanssa.

Sairaanhoitajan puh. 050 453 5247.

Monialainen yhteistyö

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

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

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

Asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta keskeisiä sidosryhmiä ovat mm.

- sijoittajakuntien sosiaaliohjeantajat ja asumispalveluvastaavat
- edunvalvojat
- Säkylän terveyskeskus ja asukkaan kotikunnan erikoissairaanhoito
- apteekki
- valvovat viranomaiset, terveystarkastaja
- omaiset

Yhteyttä eri tahoihin pidetään puhelimitse, sähköpostilla, hoitokokouksissa ja Teams-palavereissa.

Päävastuu yhteydenpidosta eri tahoihin on asiasta riippuen joko yksikönpäälliköllä tai omaohjaajalla, joka on parhaiten perehtynyt asiakkaan asioihin. Yksikönpäällikkö tai omaohjaaja avustaa asiakasta asioiden hoitamisessa ja yhteydenpidossa KELAan, edunvalvojan tai kotikunnan sosiaalitoimen välitystilin hoitajaan sekä muihin tarvittaviin tahoihin. Maksuasioista vastaa yksikönpäällikkö.

Ratamossa on asiakkaita useista eri kunnista: Akaa, Eurajoki, Harjavalta, Kangasala, Kokemäki, Loimaa, Orivesi, Pori, Ulvila, Nakkila, Turku ja Tampere. Yhteistyötä sijoittajakunnan sosiaalitoimen kanssa tehdään asumisen kaikissa vaiheissa. Ennen asumisen alkamista yksikön sopivuutta asiakkaan tarpeisiin arvioidaan, asumisen aikana pidetään verkostokokouksia ja asumisen päätyminen sovitaan yhdessä.

Omaisten kanssa yhteistyötä tehdään pitämällä yhteisiä palavereja ja verkostokokouksia. Asukkaan luvalla omaisille tiedotetaan voinnissa tapahtuneista muutoksista ja esim. sairaalajaksoista. Ratamossa pidetään yhteyttä omaisiin myös mm. puhelimitse, joulukortein ja kutsumalla läheisiä erilaisiin tilaisuuksiin ja omaistenpäiviin. Vierailuaikoja ei ole, kylään voi tulla päiväaikaan, noin klo 8-21.

Lääkäriin mennessä asiakkaalle tulostetaan mukaan lähete, josta selviää mm. käynnin syy, lääkitykset, mittaukset ym. tarpeellinen tieto. Tarvittaessa ohjaaja lähtee mukaan saattajaksi ja avustajaksi asioiden hoitamisessa.

Säkylän sosiaalitoimi ja sijoittajakunnat tekevät ohjaus- ja valvontakäyntejä.

Lounais-Suomen aluehallintovirasto tekee tarkastuskäyntejä.

Terveystarkastaja käy keittiöllä kerran vuodessa.

Pyhäjärvisuodun ympäristötoimisto tekee terveydensuojelutarkastuksen yksikköön joka toinen vuosi.

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 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.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Lounais-Suomen aluehallintovirasto tekee tarkastuskäyntejä.
Terveystarkastaja käy keittiöllä kerran vuodessa.
Pyhäjärvisuodun ympäristötoimisto tekee terveydensuojelutarkastuksen yksikköön joka toinen vuosi.

Asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita pohditaan tiimipalavereissa. Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja mahdollistetaan liikkumista tukeva turvallinen ympäristö. Valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä niin päivällä kuin yölläkin. Hoivakodin huonekalut ovat tukevia ja turvallisia. Ohjaajat tekevät asiakashuoneissa tarvittaessa tarkastuskierroksia. Koulutettu henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden.

Kulunvalvonta on mietitty ja järjestetty turvalliseksi. Pääovi on lukittuna ja käytössä on ovipuhelin. Ovi avataan vasta, kun sisään pyrkijä on tunnistettu. Pääovesta kuljetaan avainlaskulla. Työntekijät jättävät töistä lähtiessään yleisavaimen eteisessä olevaan avainkaappiin, joka toimii koodilukituksella. Aidatulle sisäpihalle vievä ovi on päivisin auki, mutta sen voi tarvittaessa lukita kansliasta hätäpainikkeella.

Asiakkaiden tupakointi on sallittua vain siihen osoitetuilla paikoilla. Tarvittaessa varmistamme turvallisuuden muistisairaiden asukkaiden kohdalla antamalla ns. jakotupakat.

Safetumin ylläpitämä pelastussuunnitelma on helposti luettavissa sekä verkossa että tulostettuna. Yksikönpäällikkö päivittää pelastussuunnitelman vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa sekä tekee yhteistyötä Safetumin kanssa esim. huoltojen seurannassa.

Tilat on varustettu automaattisella paloilmoitinjärjestelmällä ja sprinkreillä. Paloturvallisuuteen on nimetty kiinteistönhoitaja vastuuhenkilöksi, hän huolehtii hälyttimien kokeilusta kuukausittain. Säkyllän palolaitoksen kanssa pidetään yhteisiä palo- ja poistumisharjoituksia. Turvallisuuskävely tehdään vuosikellon mukaisesti vähintään kerran vuodessa. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti. Huolloista on tehty sopimukset: ARE Oy tekee paloilmotintimen ja sprinklerin vuosihuollon joka vuosi, Alarm Control tekee määräaikaistarkastukset paloilmotintimelle 3 v välein ja sprinklerille 2v välein, Safetum tarkastaa sammuttimet.

Yksikön henkilöstöllä on sosiaalilain mukainen ilmoitusvelvollisuus raportoida havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Yksikön päällikön tulee tällainen ilmoitus edelleen raportoida toimintaa valvovan kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Asiakasta ohjataan tekemään hakemus edunvalvonnasta tai tehdään ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, mikäli se havaitaan tarpeelliseksi ja asiakkaan edun mukaiseksi.

Tuholaistorjuntaan erikoistunut Anticimex tekee kaksi kertaa vuodessa tarkastuksen.

Arkean kanssa pidetään vuosittain palaveri, jossa tarkastellaan siivouksen ja ruokahuollon toteutumista Arkean omavalvontasuunnitelmien mukaisesti.

Asiakasturvallisuutta kehitetään mm. auditointien, palotarkastusten ja Safetumin riskitarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu tiimipalavereissa. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti: mm. turvakortti, ensiapu, haasteellisen käyttäytymisen ennaltaehkäisy ja hallinta.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty:

18.12.2020

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi 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.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikönpäällikkö (sosionomi AMK), sairaanhoitaja-tiiminvetäjä (sairanhoitaja AMK), toimintaterapeutti (AMK), kahdeksan kuukausipalkkaista ja kaksi tuntipalkkaista lähihoitajaa/perushoitajaa, joiden nimikkeenä on ohjaaja. Yksikössä luvanmukainen mitoitus on palveluasumisessa 0,3 ja tehostetussa palveluasumisessa 0,5. Päivävuorossa työskentelee yksikönpäällikkö, sairaanhoitaja-tiiminvetäjä ja toimintaterapeutti. Lähihoitajat tekevät pääasiassa kolmivuorotyötä. Aamuvuorossa on päivävuorolaisten lisäksi 1-2 ohjaajaa, iltavuorossa 2-3 ohjaajaa. Yövuorossa on yksi ohjaaja. Jokaisessa vuorossa on yksi lääkevastuullinen.

Ohjaajat huolehtivat asiakkaasta kokonaisvaltaisesti. He tekevät arvioita asiakkaan toimintakyvystä ja päivittävät kuntoutumissuunnitelmia. He antavat tukea päihderiippuvuuteen, taloudellisten asioiden hoitamiseen, itsensä hoitamiseen, vuorokausirytmien ylläpitoon, sosiaalisten taitojen harjoitteluun, apuvälineiden käyttöön sekä arjen askareisiin. Asukkaita ohjataan löytämään mielekästä tekemistä, joka tukee kuntoutumissuunnitelmissa asetettuja tavoitteita. Ohjaajat pitävät erilaisia toiminnallisia ryhmiä ja kuljettavat asukkaita talon ulkopuoliseen toimintaan suunnitelmallisesti viriketoimintavastavan tuella.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisiksi pyritään saamaan lähihoitajan koulutuksen saaneita henkilöitä, jotka ovat perehtyneet talon toimintaan ja asukkaisiin etukäteen. Työntekijöiden poissaolot paikataan ensisijaisesti ottamalla tilalle työntekijä. Vuoroja tarjotaan ensin lisätyönä tuntipalkkaisille, sitten vasta keikkalaisille. Vuorojen vaihtoihin ja työpäivien pidentämiseen turvaudutaan vain ääritapauksissa.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan ja uudet työntekijät perehdytetään yksikön toimintaan jo ennen sijaistarvetta. Nopeasti tarvittavia sairauslomaisijaisia pyritään pitämään riittävästi listoilla. Tuntityöntekijät voivat usein tehdä tarvittaessa useampia työpäiviä. Opiskelijat perehdytetään huolellisesti työhön, jolloin heistä voi saada valmistumisen jälkeen tarvittaessa uusia työntekijöitä. Tarvittaessa voidaan käyttää Sarastia Rekryn sijaisia.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa? yksikönpäällikön työajasta 51 % on hallinnon töihin, 49 % asiakastyöhön.

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

Ruoka- ja siivoushuolto, kiinteistönhoito ja osa pyykkihuollosta on ulkoistettu.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlänsäädäntö 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 työnantaja 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.

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 sovitussa kanavissa Rekrytointitilanteissa kiinnitetään huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan. Ratamo pyrkii ensisijaisesti palkkaamaan työntekijöitä, jotka ovat perehtyneet mielenterveys- ja päihdetyöhön. Tarvittaessa muun suuntautumisen valinnut lähihoitaja voi suorittaa täydennyskoulutuksen oppisopimuksella.

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 soveltuvaan lainsäädäntöä.

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

Uusia työntekijöitä rekrytoidessamme huomioimme toimialan yleiset osaamisvaateet sekä lainsäädännön ammattihenkilön pätevyuden 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 maksuu 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 täydennyskoulutautuminen. 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. Uuden työntekijän tullessa vuorossa oleva työntekijä esittelee fyysiset tilat. Sairaanhoidaja perehdyttää lääkehoitoon ja välineiden käyttöön, ohjaajat päivittäisiin hoitotoimiin ja työvuorojen tehtäviin liittyvissä asioissa. Yksikönpäällikkö esittelee mm. yksikön käytännöt, asiakastietojärjestelmän ja intran käytön sekä turvallisuuteen liittyvät asiat.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

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 käymät 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

Ratamossa on 15 palveluasumisen ja 15 tehostetun palveluasumisen paikkaa. Tilat ovat yhteensä 1180 neliötä. Hoitokoti on jaettu kahteen ryhmäkotiin (Järvisiipi ja Sinisiipi). Molemmissa osastoissa on oma erillinen oleskelutila. Yhteinen ruokailutila ja jakelukeittiö sijaitsevat kiinteistön keskellä. Toisessa sivessä sijaitsee huone, jossa voi järjestää ryhmätoimintaa ja palaverreja. Lisäksi talossa on henkilökunnan sosiaalililat ja kanslia, erillinen lääkehoituhuone, pesula ja siivouskopro. Yksikönpäälliköllä on myös oma tila. Tilavassa saunassa on pukeutumistila, pesu- ja löylyhuoneet.

Kaikki hoitokodin tilat, sisäänkäynnit ja ulkoilalueet on suunniteltu esteettömiksi. Hoitokodin rakenne muodostaa suojaosan oleskelutilan pihalle. Hoitokodin lähiympäristössä on paljon liikuntamahdollisuuksia.

Asunnot ovat yhden hengen huoneita, kooltaan 20 neliötä, sisältäen oman neljän neliön kokoisen WC/ suihkutilan. Huoneiden kalustukseen kuuluu vuode, yöpöytä ja pöytä tuoleineen. Ratamo hankkii myös tarvittavat tekstiilit (verhot, liina-vaatteet, pyyhkeet).

Tilojen käytön periaatteet

Halutessaan asukas voi tuoda omia huonekaluja ja tavaroita tai itse sisustaa huoneensa. Huoneiden lämpötilaa saa säädettyä huonekohtaisesti asukkaan toiveiden mukaan. Oma huone on asukkaan henkilökohtaisessa käytössä, sitä ei muut käytä asukkaan ollessa poissa.

Pyykkihuone on asukkaiden käytössä, tarvittaessa ohjaajat avustavat laitteiden käytössä. Sauna lämpiää kolmesti viikossa.

Takapihalla on erillinen katos tupakointia varten.

Teknologiset ratkaisut

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

Asiakkaiden käytössä ei ole teknologisia ratkaisuja.

Työntekijöiden käytössä on henkilökohtaisilla tunnusluvuilla toimiva avainkaappi, jossa säilytetään väliovissa käytettävää yleisavainta silloin, kun ei olla työvuorossa.

Yksin työskentelevä pitää molemmat kanslian puhelimet mukanaan sekä käyttää 9Solutions-hälytysranneketta (=tag). Rannekkeella saa muutaman sekunnin kestäväällä painalluksella hälytyksen Virian keskuksen kautta Turvapalvelu 100-vartijalle. Tarvittaessa sisäpihan oven saa lukittua kansliassa olevasta hätälukituspainikkeesta.

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

Ratamossa ei ole asukkaiden käytössä henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystieteiden laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystieteiden 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, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Apuvälineitä hankitaan/lainataan asiakkaiden hoidollisuuden ja toimintakyvyn tarpeiden mukaisesti. Toimintaterapeutilla on päävastuu asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden (esim. rollaattori, pyörätuoli, nousutuki) hankinnasta välinelainaamosta. Henkilökohtaiset verensokerimittarit ja kuulolaitteet hankitaan Säkylän terveyskeskuksen aikuisneuvolasta. Omaohjaaja vastaa laitteiden toimittamisesta tarvittavaan huoltoon. Muita tarvikkeita, (alkometrit, verenpainemittarit, kuulemittarit, haavasidokset ym) Ratamo hankkii Staplesilta.

Ratamossa on käytössä kaksi sähkökäyttöistä sänkyä ja ne huolletaan säännöllisesti huolto-ohjelman puitteissa toimittajan toimesta. Uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan apuvälineiden käyttöön muun perehdytyksen ohessa. Koulutuksen saaneet listataan, jotta kaikilla on tieto, kenellä on oikeus käyttää välineitä. Lista on yksi sivu yksikön laiterokisterissä.

Terveystieteiden laiterokisteri säilytetään sähköisessä muodossa Essissä yksikön työtilassa. Siihen kirjataan mm. hankinta-aika ja huollot.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen JA jotka johtuvat terveystieteiden laitteen

- ominaisuuksista,
- ei-toivotuista sivuvaikutuksista,

- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä,
- riittämättömästä merkinnästä,
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta,
- muusta käyttöön liittyvästä syystä.

Ilmoitus on tehtävä myös silloin kun laitteen ja tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Vakavissa tapauksissa ilmoitus on tehtävä 10 vrk:n ja muissa tapauksissa 30 vrk:n kuluessa. Ohjeet ja linkki ilmoituksen tekemiseen:

https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Yksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

sairaanhoidtaja Katja Vuorisalo puh. 050 453 5247, email: katja.vuorisalo@esperi.fi Koppalankuja 6, 27800 Säkylä

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. Terveystta 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 henkilörekieteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), 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. Tietosuojavaaluttetun 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 nähtäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Sosiaalihuollon asiakastiedot ja potilastiedot ovat erittäin sensitiivisiä henkilötietoja, joilla on korostunut yksityisyyden suoja. Näin ollen työtehtävissä tietoon tuleva asiakastieto on ehdottoman salassa pidettävää tietoa, joka tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Salassapitovelvoite on huomioitu myös henkilöstön työsuopimuksissa. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivulliset. Verkoasemien 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 työskentelevä henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutuksen työsuhteen perehdytysvaiheessa. Esi-mies merkitsee koulutuksen suoritetuksi työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään.

Ratamossa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare, johon jokaisella työntekijällä ja opiskelijalla on omat tunnukset.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen 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 ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää

ammattilista 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?

Yksikönpäällikkö ohjaa ja seuraa kirjaamista. Toistuvat tapahtumat merkitään DomaCaressa asiakkaan kalenteriin, jolloin kirjaaminen käy välittömästi etusivulla. Kirjaamisen puutteista/virheistä tehdään poikkeama ja kirjaamiseen liittyviä asioita käsitellään tiimipalaverissa.

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

Yksikönpäällikkö opastaa ja seuraa henkilötietojen käsittelyä. Hoito- tai asiakastyössä työskentelevän henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutuksen työsuhteen perehdytysvaiheessa ja kuittaa sen allekirjoituksellaan. Lisäksi esimies merkitsee koulutuksen suoritukseksi työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään. Ilmenevistä puutteista henkilötietojen käsittelyssä tehdään poikkeama ja ilmoitus tietosuojavastaavalle. Poikkeama käsitellään tiimipalaverissa, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään.

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

Esimies käy läpi ja tekee uuden työntekijän kanssa ensimmäisenä työpäivänä salassapitosopimuksen. Myös tietosuojajätteiden käsittelyyn on ohjeistus toimintakäsikirjassa. Jokainen työntekijä tutustuu Essin tietosuoja-sivustoon ja kuittaa allekirjoituksellaan esimiehelle. Tietosuojaan liittyviä asioita käsitellään ajoittain tiimipalaverissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

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

Asiakkaiden kohdalla tärkeäksi nähdään asukkaiden tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen. Asiakastyytyväisyyskysely tuloksiin ja asiakaspalavereiden toiveisiin tutustutaan tiimipalavereissa tarkasti ja etsitään konkreettisia toimenpiteitä toiminnan kehittämiseen. Lisäksi halutaan kehittää kuntoutussuunnitelmien tuomista enemmän arkeen, "työkaluksi" ja sitä kautta toteutumisen lisääntyminen.

Työntekijät kokevat, että yksikössä tarvitaan osaamista huumeriippuvaisten nuorten kohtaamiseen. Jatkossa rekrytoinnissa pyritään valitsemaan mielenterveys- ja päihdesuuntautumisen lähihoitajia ja hankitaan asiasta koulutusta koko henkilökunnalle vähintään päivän verran.

Aktiviteettien järjestämiseen toivotaan suunnitelmallisuutta ja jatkuvuutta, etsitään lisää yhteistyökumppaneita.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Säkylä 13.9.2021

Allekirjoitus _____