

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	35
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	37
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	38

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kototiimi Oy

Y-tunnus 2561214-2

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Keisarinkoto

Katuosoite Aleksanterintie 5

Postinumero 21500

Postitoimipaikka Piikkiö

Sijaintikunta yhteystietoineen Kaarina

Oskarinkatu 4, 20780 Kaarina

Postiosoite: PL 12, 20781 Kaarina

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yhteisöllinen asuminen sekä kotihoito. Yhteensä 30 asukaspaikkaa Keisarinkodossa

Esihenkilö Kaisa Aare-Puff

Puhelin 0440292077

Sähköposti kaisa.aare-puff@kototiimi.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotisairaanhoido 24.3.2021

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 10.3.2021

Palveluala, joka on rekisteröity

Palveluasuminen

Alihankintana Keisarinkodolle ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat; Siivous PipalClean Oy (3350229-3),

Ateriapalvelut Tuorlan Majatalo Oy (1939624-4).

Keisarinkoto vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalvelujen laatua arvioidaan jatkuvasti ja yhteistyö on sujuvaa viikoittain. Vähintään kerran vuodessa käydään palvelut yhdessä läpi ja täsmennetään toiminnan sisältöä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan Keisarinkodon palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee se, että eri osa-alueille on nimetty omat vastuuhenkilöt.

Ketkä osallistuvat Keisarinkodon omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Suunnitelman laatimiseen osallistuu toimitusjohtajan lisäksi vastaava sairaanhoitaja (lääkehoito ja hoidolliset asiat sekä hygienia) ja tiimin vastaava (arkipäivän toiminta, omaisyhteistyö, ateriapalvelut, sijaishankinta ja perehdytys). Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa henkilöstöpalaverissa ja suunnitelma on myös aina henkilöstön kommentoitavana, ennen kun se allekirjoitetaan ja virallistetaan. Työturvallisuusasioita käydään läpi vielä erikseen työsuojeluvaltuutetun kanssa ja työntekijät kommentoivat erityisesti omien vastualueittensa mukaan.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Kaisa Aare-Puff, puh. 0440292077, kaisa.aare-puff@kototiimi.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten Keisarinkodossa seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain, mutta sitä tarkastellaan useammin, vähintään puolivuositain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä Keisarinkodon omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kototiimi Oy/Keisarinkodon nettisivulla (www.keisarinkoto.fi) ja lisäksi tulostettu kappale on saatavilla Keisarinkodon eteisessä, ilmoitustaulun alla olevalla pöydällä. Henkilökunnalla on mahdollisuus myös lukea omavalvontasuunnitelma HoviTorilla (toiminnanohjausjärjestelmämme) tai perehdytyskansista paperisena versiona.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vammaispalvelulaki sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhustalvelulaki.

Keisarinkodon toiminta-ajatus on:

Keisarinkoto tarjoaa yhteisöllistä asumista, kotihoitoa sekä yöpartion palvelut Keisarinkodossa asuville asukkaille. Ydinajatuksenamme on toteuttaa yhteisöllistä, laadukasta,

turvallista, yksilöllistä ja ihmisläheistä asumista ja kotihoitoa Keisarinkodossa asuville ikäihmisille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keisarinkodon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat Keisarinkodon työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat Keisarinkodon palvelujen tavoitteita ja asiakkaamme asemaa. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Keisarinkodon toimintaa ohjaavat arvot ovat:

- yksilöllisyys
- hyvä palvelu
- avoimuus
- jatkuva kehitys

Keisarinkodon toimintaperiaatteet ovat:

1) Asiakas on aina ykkönen

"Sinulle omaa elämää" tarkoittaa että asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu arjessa. Kun asiakas on tyytyväinen, voivat myös läheiset ja ystävät olla hyvillä mielin.

2) Toiminnan ketterä kehittyminen

Jatkuva kehittyminen on paras vakuutus yrityksen toiminnan jatkuvuudelle. Kehittyäksemme meidän on nöyrästi opittava toisiltamme parempia toimintamalleja.

3) Läpinäkyvyys, avoimuus ja tiedon jakaminen

Tulosvastuu on mahdollista silloin, kun johdolla on päätöksentekoon tarvittava tieto. Raportointi on tärkeä osa yhteistä yrityksen tilannekuvan muodostamista.

4) Tuloksellinen ja tavoitteellinen johtaminen

Johdon ensisijainen vastuu on varmistaa yrityksen kannattavuus ja jatkuvuus. Kannattava toiminta mahdollistaa panostamisen kehittymiseen ja koulutukseen.

5) Vastuu ja valta kulkevat käsi kädessä

Sille, jolle valta on annettu, pitää käyttää sitä ja kantaa sen mukanaan tuoma vastuu. Päätöksenteko on paikallista ja henkilöstö otetaan mukaan päättämään asioista.

6) Oikeat ihmiset oikealla paikalla

Rekrytointiprosessin noudattaminen varmistaa oikeat valinnat. Perehdyttäminen antaa valmiudet tehtävän mukaisessa roolissa toimimiseen.

Käytännössä toimintaperiaattemme näkyvät asukkaalle niin, että Keisarinkoto tarjoaa toimivan, esteettömän, viihtyisän sekä turvallisen asumisympäristön moniammatillisen henkilöstön tukemana. Tavoitteenamme on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpito ja parantaminen. Tämä mahdollistuu osallisuuden, toiminnallisuuden ja kokemuksellisuuden kautta sekä toimintakykyä tukevan työotteen avulla. Asiakkaat osallistuvat voimavarojensa mukaan oman palvelukokonaisuuden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Yhdessä asiakkaat osallistuvat yhteisöllisten palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien hallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi henkilöstömitoituksesta, osaamisen puutteesta tai toimintakulttuurista. Riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (tavarat sekaisin, asukashuoneessa liikaa tavaraa, vettä tai eritteitä lattialla, ei osata käyttää laitteita oikein jne.). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössämme on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat (poikkeamat) kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön (toimitusjohtajan) vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä Keisarinkodossa.

Riskienhallinnan työnjako

Toimitusjohtajan, vastaavan sairaanhoitajan ja tiimivastaavan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Toimitusjohtajan vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Keisarinkodossa:

- Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Asiakasturvallisuussuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma
- Poikkeamajärjestelmä (lääke-, kaatumis-, turvallisuus- ja infektio poikkeamat)

- Palo- ja pelastussuunnitelma liitteineen
- Siivoussuunnitelma liitteineen
- Turvallisuuskävelyohje
- Riskienhallinnan ja ilmoitusvelvollisuuden toimintaohjeet
- Työohjeita HoviTorilla riskialttiiden tehtävien hoitoon (mm. suojainten käyttö, asiakkaan kaatuminen, ohjeet nostoihin ja siirtoihin jne.)
- Erilaisia tsekkauslistoja esim. työntekijän perehdytykseen, uuden asukkaan vastaanottoon, lääkehoidon perehdytykseen, ruokahuollon perehdytykseen, siivoukseen (mm. käyttöturvavaroitukset), turvallisuusasioiden perehdytykseen, asukkaiden hälytysrannekkeiden testaukseen jne.)

Keisarinkodon riskienhallinnan prosessi:

1. Havaitaan epäkohta tai huomataan tilanne mistä voi muodostua riski
2. Ilmoitetaan epäkohdasta/riskistä Keisarinkodon toimitusjohtajalle
3. Toimitusjohtaja ilmoittaa epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle
4. Keisarinkodon toiminnanjohtaja käynnistää toimet asian tutkimiseksi ja toimet uhan poistamiseksi
5. Asia käsitellään henkilöstöpalaverissa, Keisarinkodon johtoryhmässä ja tarvittaessa Kototiimin hallituksessa
6. Jos asia on vaatinut uusia toimintaohjeita yms. ne käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa ja asiasta tehdään kirjalliset dokumentit. Uusien toimintaohjeiden noudattamista seurataan
7. Jos asia ei ole korjattavissa omilla toimillamme, toimitusjohtaja on yhteydessä toimivaltaiseen tahoon ja siirtää vastuun korjaavista toimenpiteistä sinne
8. Ilmoituksen tehnyttä työntekijää ja muita asian osallisia tiedotetaan asian etenemisestä.
9. Epäkohtailmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia, vaan Keisarinkodossa asiat tutkitaan ja epäkohdat selvitetään ja korjataan. Tarkoituksena on omavalvonnan toimilla löytää mahdolliset epäkohdat, oppia mahdollisista virheistä sekä varmistaa palvelumme korkea laatu.

Ilmoitusvelvollisuus

Keisarinkodon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toimitusjohtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Keisarinkodon omavalvonnassa on edellä määritelty, miten

riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvas- tuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimival- taiselle taholle.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisälly- tetty Keisarinkodon omavalvontasuunnitelmaan (riskienhallintaprosessi). Menettelyoh- jeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Kun työntekijä/työryhmä havaitsee riskin, epäkohdan tai laatupoikkeaman asiakkaan palvelun toteuttamisessa, hän ilmoittaa viipymättä epäkohdasta Keisarinkodon toimitus- johtajalle joko DomaCare-viestillä, sähköpostilla, kirjallisesti (esim. poikkeamakaavak- keella) tai suullisesti. Asia kirjataan ilmoitukseksi tai poikkeamaksi (riippuen asiasta).

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toimitusjoh- tajalla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa kaikista havaituista riskeistä.

Asiakkaat ja omaiset voivat ottaa esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Ne käsitellään seuraavasti:

1. Asiakas tai omainen havaitsee epäkohdan ja kertoo sen työntekijälle
2. Työntekijä ilmoittaa viipymättä epäkohdasta Keisarinkodon toimitusjohtajalle joko DomaCare-viestillä, sähköpostilla, kirjallisesti (esim. poikkeamakaavakkeella) tai suullisesti. Asia kirjataan ilmoitukseksi tai poikkeamaksi (riippuen asiasta ja asian va- kavuudesta). Asia kirjataan myös asiakkaan raporttiin DomaCare-järjestelmään.
3. Toimitusjohtaja ilmoittaa epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan so- siaalihuollon toteuttamisessa, hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle
4. Keisarinkodon toimitusjohtaja käynnistää toimet asian tutkimiseksi ja toimet uhan poistamiseksi

5. Asia käsitellään henkilöstöpalaverissa. Vakavat poikkeamat ja kaikki asiakkaaseen kohdistuvat epäkohdat käsitellään myös johtoryhmässä ja tarvittaessa Kototiimin hallituksessa. Asiasta tiedotetaan omaista ja/tai asiakasta
6. Jos asia on vaatinut uusia toimintaohjeita yms. ne käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa ja asiasta tehdään muistio (palaveri on joka viikko)
7. Jos asia ei ole korjattavissa omilla toimillamme, toimitusjohtaja on yhteydessä toimivaltaiseen tahoon ja siirtää vastuun korjaavista toimenpiteistä sinne.
8. Ilmoituksen tehnyttä työntekijää ja työryhmää tiedotetaan asian etenemisestä (DomaCaren viestien kautta, palaverimuistiot ja kirjalliset dokumentit)

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, toimitusjohtaja informoi asiakasta tai omaista korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan Keisarinkodossa:

Ilmoitusprosessimme (asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja poikkeamat)

1. Työntekijä/työryhmä havaitsee epäkohdan asiakkaan palvelun toteuttamisessa.
2. Työntekijä ilmoittaa viipymättä epäkohdasta Keisarinkodon toimitusjohtajalle joko DomaCare-viestillä, sähköpostilla, kirjallisesti (esim. poikkeamakaavakkeella) tai suullisesti. Asia kirjataan ilmoitukseksi tai poikkeamaksi (riippuen asiasta).
3. Toimitusjohtaja ilmoittaa epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle
4. Keisarinkodon toimitusjohtaja käynnistää toimet asian tutkimiseksi ja toimet uhan poistamiseksi

5. Asia käsitellään henkilöstöpalaverissa. Vakavat poikkeamat käsitellään myös johtoryhmässä ja tarvittaessa Kototiimin hallituksessa.
6. Jos asia on vaatinut uusia toimintaohjeita yms. ne käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa ja asiasta tehdään muistio (palaveri on joka viikko)
7. Jos asia ei ole korjattavissa omilla toimillamme, toiminnanjohtaja on yhteydessä toimivaltaiseen tahoon ja siirtää vastuun korjaavista toimenpiteistä sinne.
8. Ilmoituksen tehnyttä työntekijää ja työryhmää tiedotetaan asian etenemisestä (DomaCaren viestien kautta, palaverimuistiot ja kirjalliset dokumentit)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen tehdään seuraavasti:

Korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeamalomakkeelle, kun poikkeama käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja johtoryhmässä. Keisarinkodon toimitusjohtajalla, vastaavalla sairaanhoitajalla ja tiimivastaavalla on vastuu korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta, arvioinnista ja seurannasta. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset myös omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille seuraavasti:

Korjaavat toimenpiteet käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja asia kirjataan muistioon. Toimenpiteistä tiedotetaan myös DomaCare viestillä ja jos asia koskee suoraan asukasta, asia kirjataan myös asukkaan raporttiin DomaCareen. Muutokset ohjeisiin tai uudet työohjeet päivitetään myös toiminnanohjaukseen eli HoviTorille kyseisen asian kohdalle. Toiminnanjohtaja, tiimivastaava tai vastaava sairaanhoitaja tiedottaa yhteistyötahoa asiasta sovitusti.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Keisarinkodossa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden sisällä siitä kun asiakas muuttaa Keisarinkotoon. Suunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain tai aina, jos asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksestä vastaa omahoitaja. Vastaava sairaanhoitaja pitää yllä päivityssuunnitelmaa, johon merkitään tehdyt päivitykset ja seuraavan päivityksen ajankohta (voidaan päivittää aikaisemminkin, jos asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, mutta päivitetään viimeistään puolen vuoden päästä). Omahoitaja sopii asiakkaan kanssa palaverin ajankohdan ja kutsuu asiakkaan toivomat henkilöt mukaan palaveriin. Omahoitaja kirjaa palaverissa sovitut asiat hoito- ja palvelusuunnitelmakaavakkeelle ja varmistaa, että asiakkaan ajatukset ja mielipiteet näkyvät suunnitelmassa. Asiakas voi käydä suunnitelman vielä rauhassa läpi ja sen jälkeen suunnitelma allekirjoitetaan ja asiakas saa suunnitelmasta oman kappaleensa, jonka hän voi halutessaan antaa läheiselleen tai asioiden hoitajalleen. Omahoitaja tiedottaa työryhmää DomaCare viestillä siitä, että asiakkaan suunnitelma on päivitetty. Hän skannaa suunnitelman asiakkaan tietoihin DomaCareen. Hän kirjaa henkilökunnan viestiin myös keskeisimmät asiat suunnitelmassa, mitä jokaisen työryhmässä tulee tietää ja ottaa huomioon päivittäisessä hoidossa. Lisäksi hän tiedottaa mahdolliset muutokset asiakkaan palvelussa. Omahoitaja seuraa asiakkaan toimintakykyä, arkipäivän sujumista sekä suunnitelman noudattamista

ja mahdollista suunnitelman päivittämistarvetta (jos tarve on aikaisemmin kuin puoli-vuosittain).

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.

Keisarinkodon asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään mittareina RAI- arviointia sekä MMSE testausta (ja kellotestiä) ja tarpeen mukaan muuta (hoitavan tahon pyynnöstä esim. GDS ja ortostaattinen koe). Lisäksi käytämme MNA testiä kertomaan ravitsemustilasta.

Huomioimme myös toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan vaihtelu esim. vakavan sairauden jälkeen, puutteet ravitsemustilassa, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai asiakkaalla olevat kivut.

Miten Keisarinkodon asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas on tärkein henkilö oman palvelutarpeensa määrittelyssä ja hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä. Asiakas on aina mukana suunnittelussa ja lisäksi suunnitelman laadintaan/päivittämiseen kutsutaan mukaan läheiset, jos asiakas niin haluaa.

Miten varmistamme, että koko Keisarinkodon hoitoon osallistuva henkilöstö tuntee asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omahoitaja tiedottaa suunnitelman sisällöstä ja muutoksista suullisesti henkilökuntapalaverissa ja vuoronvaihdoissa raportoimalla (jos on muutoksia). Hän tiedottaa aina myös kirjallisesti DomaCaressa asiakkaan henkilökohtaisella raportilla, DomaCare viestillä (keskeiset asiat suunnitelmassa, sekä muutokset ja erityistoimet). Omahoitajan ja vastaavan sairaanhoitajan vastuulla on se, että hoitotiimi noudattaa laadittua suunnitelmaa. Omahoitaja arvioi suunnitelman noudattamista ja tiedottaa mahdollisista suunnitelmaan liittyvistä ongelmista yms.

Asiakkaan kohtelu

Keisarinkodon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Keisarinkodossa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Keisarinkodossa vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään).

Omahoitajan tehtävänä on käydä asiakkaan kanssa keskusteluja ja selvittää asiakkaan henkilökohtaisia toiveita ja esim. itsemääräämisoikeuteen liittyviä yksityiskohtia. Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jossa on henkilökohtainen suihku-/saniteettitila. Asiakkaan hygieniaan liittyvät asiat voidaan hoitaa yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalla on oikeus esittää toiveita siitä, kuka ja miten häntä avustetaan eri tilanteissa mm. wc-käynnillä tai suihkussa.

Keisarinkodossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan hoito- ja

palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin (Domacareen). On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi, vaan asiaa pitää tarkastella asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen mukaan.

Keisarinkodossa ei käytetä rajoitustoimia, kuin silloin, jos asiakkaan tai toisen asiakkaan terveys/turvallisuus on vaarassa. Tällöinkin käytämme rajoitustoimia vain asiakkaan omasta pyynnöstä tai lääkärin luvalla esim. sängyn laidan nostaminen ylös, mutta vain silloin kun asiakas ymmärtää laidan merkityksen, eikä yritä kiivetä siitä yli. Keisarinkodossa asuvia asukkaita ei sidota mihinkään (emme käytä myöskään magneettivöitä) eikä heille käytetä hygieniahaalareita yms.

Voimme nostaa asiakkaan sängyn laidan ylös, jos asiakas pelkää putoavansa ja pyytää itse laidan nostoa (asia kirjataan asiakkaan raportille) tai voimme nostaa laidan, jos meillä on siihen lääkärin kirjallinen lupa (työntekijä varmistaa, että asiakas ei yritä kiivetä laidan yli). Kirjaamme asian aina huolella. Pääperiaattemme on, ettemme nosta edes sängynlaitaa, vaikka meillä olisi lääkärin lupa, jos asiakas sitä itse vastustaa. Asiakkaan pitää ymmärtää miksi laita nostetaan tai asiakkaan vointia tulee seurata tehostetusti, jos hän ei itse ymmärrä (esim. saattohoitotilanteessa).

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

Muistisairaanhenkilön hoito EOAK/8165/2020

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Tapamme kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Keisarinkodossa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Asiakkaallamme on oikeus asialliseen kohteluun ja arvostavaan kohtaamiseen.

Miten varmistamme asiakkaiden asiallisen kohtelun ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Keisarinkodossa käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa jo rekrytointivaiheessa, että meillä kohdellaan asiakkaita hyvin ja arvostaen. Asiakkaita puhutellaan kohteliaasti ja

heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siitä käydään keskustelua kyseisen henkilön kanssa ja tarvittaessa myös henkilöstöpääläverissa kerrataan pelisääntöjä. Jos epäasiallinen kohtelu jatkuu, toimitusjohtaja varottaa kyseistä henkilöä asiasta. Kohtelias ja asiallinen kohtelu on osa toimintakulttuuriamme ja odotamme sitä jokaiselta.

Miten käsittelemme asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen?

Kaikista vaara- tai haittatilanteista, sekä epäasiallisesta kohtelusta tulee informoida toimitusjohtajaa. Toimitusjohtaja selvittää ensin tilannetta ja siihen liittyviä asioita. Toimitusjohtaja käy sen jälkeen asian kulun ja siihen liittyvät seikat läpi asianomaisten henkilöiden kanssa. Asiakkaalla on oikeus pyytää omainen mukaan asian käsittelyyn. Asiasta tehdään muistio. Tärkeää on selvittää asiakkaan kokemus, mitä tapahtui ja ketkä olivat osallisina. Sen jälkeen päästään kiinni siihen, miten asia voidaan korjata ja miten voidaan varmistaa, ettei tapahtuma enää koskaan toistu. Toimitusjohtajan vastuulla on se, että asia tutkitaan, korjataan ja jälkitoimet valvotaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen keisarinkodon palvelujen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten ja erilaisen toimintakyvyn omaavien asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä Keisarinkodossa.

Miten asiakkaamme ja heidän läheisensä voivat osallistua Keisarinkodossa annettavan palvelun ja omavalvontamme kehittämiseen?

Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja arviointiin mm. viikoittain asukaskokouksessa. Kokouksesta tehdään muistio ja asiat otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa. Asiakkaille ja omaisille tehdään tyytyväisyysarviointi säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Arvioinnin tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tuloksia käytetään toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Omaisille/läheisille järjestetään info-/keskustelutilaisuus puolivuositain. Omaisilla on myös mahdollisuus antaa palautetta

aina kun siihen on tarvetta pudottamalla palaute eteisessä olevaan palautelaatikkoon, antamalla keittämisideoita vaikkapa sähköpostilla tai kertomalla hoitajalle käydessään tapaamassa läheistään. Keisarinkodon toimitusjohtajalle voi myös aina soittaa ja kertoa ajatuksiaan toiminnasta. Lisäksi omaisyhteistyöstä vastaava tiiminvastaava kerää/pyytää palautetta säännöllisesti (sähköpostilla, puhelimitse ja whats-app viestein).

Asiakas- sekä omaistyytyväisyyskysely tehdään vähintään kerran vuodessa ja sen voi antaa sähköisesti tai paperilla. Asukkaita ja omaisia autetaan tarvittaessa palautteen antamisessa. Lisäksi asukaspalautetta kerätään joka viikko asukaspalaverissa.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asukaspalautetta käytetään toiminnan suunnittelussa (päivätoiminta, retket, esiintyjät jne.), palautetta käytetään myös esim. ruokalistojen suunnittelussa (mitä lempiruokia asukkailla on, mitä inhokkeja, mitä kaivataan, mitä ei jne.), palaute vaikuttaa myös arjen sisältöön (suihku-/saunapäivät, ajankohdat milloin asiat tapahtuu, miten asioita tehdään ja kuka tekee jne.) Asiakkaiden mielipiteet ovat strategisesti tärkeitä. Ne vaikuttavat lähes kaikkeen toimintaamme.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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, virka-asema ja yhteystiedot

Kaisa Aare-Puff, toimitusjohtaja, Aleksanterintie 5, 21500 Piikkiö. puh. 0440292077,

kaisa.aare-puff@kototiimi.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Puh. [050 559 0765](tel:0505590765)

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, OY VASSO AB, tuottaa Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 24 §:n mukaiset sosiaaliasiamiespalvelut seuraavien kuntien ja kaupunkien alueilla: **Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Marttila, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki ja Vehmaa.**

Sosiaalimiehen tehtävänä on:

- neuvoa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- toimia mahdollisena sovittelijana asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä
- avustaa tarvittaessa **muistutuksen** tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- seurata asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle
- osallistua sellaisille valvonta- ja ohjauksenkäynneille, jotka perustuvat aluehallintoviraston määräykseen, tai joihin liittyy erityistä huolta asiakasturvallisuudesta.

Sosiaaliasiamiehenä toimii Kati Lammi, OTM

Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse 050 559 0765 puhelinaikoina: ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11, pe ei puhelinaikaa. Ei yhteydenottoja tekstiviesti- tai muita pikaviestejä käyttäen, eikä Vasson muiden puhelinnumeroiden kautta.

Postiosoite on Oy Vasso Ab/sosiaaliasiamies, Läntinen Pitkäkatu 21-23 E, 4. krs., 20100 Turku.

Asiamies ei vastaa asiamiehelle etunimi.sukunimi(at)vasso.fi tulleisiin asiakkaan lähettämiin sähköposteihin takaisin suojaamattomassa sähköpostissa tietoturvasyistä. Salassa pidettäviä asiakkaan henkilökohtaisia tietoja **ei tule** välittää sähköpostilla. Asiointi sähköpostilla asiakkaan kanssa on mahdollista vain Suomi.fi-viestien kautta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

[029 505 3050](tel:0295053050)

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.

Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Kuluttajaneuvonta voi neuvoa, kun kyseessä on:

- yritykseltä hankittu asumis-, hoiva- ja kotipalvelu
- kunnan tai kuntayhtymän palvelusetelillä hankittu yrityksen palvelu.

Reklamaation tekeminen:

Tee valitus (reklamaatio) yritykselle mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta.

Vaatus kannattaa esittää mahdollisten riitatilanteiden selvittämisen helpottamiseksi kirjallisesti, esim. sähköpostilla, jolloin viesti ja siihen saatu vastaus jäävät itselle talteen ja ne voi myöhemmin lähettää kuluttajaneuvontaan asian selvittelyä varten.

Hyödynnä kuluttajaneuvonnan verkkosivujen ohjeiden lisäksi reklamaation tekemisessä Reklamaatioapuria tai vaihtoehtoisesti valituslomakkeita.

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

Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään Kototiimin/Keisarinkodon johtoryhmässä ja hallituksessa sekä käydään läpi Keisarinkodon henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa. Tilanteeseen johtaneet seikat ja juurisyyt pyritään löytämään ja toimintaa kehitetään niin, että ongelma ei toistu.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Keisarinkodossa jokaisella asukkaalla on omahoitaja. Omahoitajana toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten Keisarinkodossa edistämme asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Keisarinkoto tuottaa yhteisöllistä asumispalvelua. Palvelun tavoitteena on edistää ja tukea asiakkaan toimintakykyä kokonaisvaltaisesti, jotta hän pystyy olemaan oman elämänsä ohjaimissa mahdollisimman kauan. Keisarinkodossa noudatetaan kuntouttavaa työtettä eli asiakkaan puolesta pyritään tekemään mahdollisimman vähän asioita, mistä hän selviää itse pienellä tuella ja ohjauksella. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja tuetaan häntä tekemään ratkaisuja asioissa itse.

Keisarinkodossa on päivittäin monipuolista yhteisöllistä toimintaa, joka osaltaan tukee asiakkaan fyysistä (esim. päivittäiset jumpat ja ulkoilut), psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä (yhdessä juttelu, muistelu, erilaiset pelit, puutarhan hoito, retket, seurakunnan hartaushetket, musiikki, askartelu, piirtäminen yms.). Asiakasta tuetaan ja kannustetaan osallistumaan päivätoimintaan mahdollisimman usein. Asiakas kuitenkin päättää itse, mihin haluaa osallistua ja mihin ei. Asiakasta kannustetaan myös talon ulkopuolisiin harrastuksiin.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Keisarinkodossa on päivittäin suunnitelmallista yhteisöllistä päivätoimintaa mm. tuolijumppa joka aamupäivä. Päivätoiminnasta on viikko-ohjelma, joka on nähtävillä ruokasalin seinällä. Lisäksi asukkailla on yksilöllisiä kuntouttavia toimintoja, jotka on suunniteltu hänen henkilökohtaisen kuntoutussuunnitelmansa mukaisesti (kävelyt päivittäin, jumppaa henkilökohtaisen suunnitelman mukaan, vastuskuminauhan kanssa lihaskuntoharjoituksia jne.). Keisarinkodossa käy Piikkiön seurakunta säännöllisesti pitämässä har-taushetken, myös erilaisia musiikkiesiintyjiä käy ilahduttamassa asukkaita, kannustamme asukkaita myös omiin harrastuksiin talon ulkopuolella (esim. kuntosalilla käyminen), jär-jestämme asukkaiden toiveesta erilaisia retkiä ja tapahtumia. Ulkoilemaan asukkaamme pääsevät halutessaan päivittäin. Joka viikko asukaskokouksessa suunnitellaan päivätoi-mintaa, retkiä ja asukkaiden toivomia tapahtumia. Asukkaat saavat esittää ajatuksiaan ja toiveitaan, antaa palautetta toiminnasta ja toimintaa kehitetään sen mukaan.

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

Kullekin asiakkaalle luodaan kuntoutussuunnitelma (DomaCaressa), jossa tunnistetaan asiakkaan nykyinen toimintakyky ja kirjataan keinot ja tavoitteet toimintakyvyn ylläpitä-miseksi ja/tai parantamiseksi. Kuntoutussuunnitelmaan ottaa kantaa asukkaan lisäksi Keisarinkodon kuntoutuksesta vastaava työntekijä ja omahoitaja. Tavoitteiden seuran-nasta vastaa omahoitaja ja hän myös tiedottaa muuta työryhmään asukkaan tavoitteiden toteutumisesta tai muutoksista toimintakyvyssä.

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa Keisarinkodon palve-luja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikä-ryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvallisiksi. Uskontoon tai eettiseen va-kaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otamme

huomioon. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus kertoa, jos on jokin ruoka, jota hän ei halua syödä. Tilaamme hänelle muuta, jos asukas on etukäteen kertonut asiasta.

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 \(Valtion ravitsemusneuvottelukunta\)](#)

Keisarinkodon ruokahuolto on järjestetty

Ulkopuolinen ruokatuottaja (Tuorlan Majatalo Oy) toimittaa lämpimät ateriat (lounas ja päivällinen) Keisarinkodon jakelukeittiöön. Lounas saapuu lämpimänä, päivällinen jäähdytettynä. Sunnuntain ja juhlapyhien ateriat voivat tulla jo edellisenä päivänä jäähdytettynä. Keisarinkodon jakelukeittiössä huolehditaan ruuat jakelukuntoon (kts. keittiön omavalvontasuunnitelma). Aamu-, väli -ja iltapalat valmistellaan itse. Jääkaapissa on aina saatavilla pientä syötävää (voileipää, mehukeittoa, jogurttia yms.), jos asukkaalla on tarve välipalaan.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityisruokavaliot on ilmoitettu ateriatuottajalle ja erityisruokavalioiden annokset on merkitty (esim. lihaton, maidoton, sappi). Ruoka on lähtökohtaisesti vähälaktoosista. Ruokalistassa on näkyvillä L laktoositon, G gluteeniton, M maidoton. Asiakkaalla on mahdollisuus aina saada muuta ruokaa, jos ruoaksi tulee sellaista, mitä hän ei voi/halua syödä. Vaihtoehtoinen annos otetaan tarvittaessa pakastimesta ja lämmitetään asiakkaalle.

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

Ruokailutilanteissa seurataan asiakkaan ruokailua yleisellä tasolla. Niille asiakkaille, joiden ravitsemuksessa on puutteita, on kirjattu DomaCareen tavoitteet ravitsemuksen ja juomisen osalta. Heidän ruokailuaan ja nesteen saantiaan tarkkaillaan erityisen tarkasti ja heille tarjotaan tarpeen mukaan tiheäenerginen annos (lisätään esim. voita ruokaan). Aukkaille tarjotaan juotavaa myös ruokailujen ulkopuolella ja jos juomisen kanssa on ongelmia, seurataan tarvittaessa nestelistan avulla juomisen määrää. Kun asukas käy saunassa, hän saa juotavaa. Keittiöstä löytyy saunajuomaksi esim. kivennäisvettä (keittiön jääkaapissa alahyllyllä), jotta myös mahdollisen hikoamisen haitat vältetään.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten Keisarinkodossa seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Hygieniatasoa seurataan säännöllisesti ja siitä keskustellaan tarvittaessa myös henkilöstöpalavereissa ja johtoryhmässä. Siisteyttä mitataan aistinvaraisesti (miltä näyttää ja tuoksu). Mittarina seurataan esim. infektioiden esiintymistä (kerätään tilastoa). Infektioista pidetään kirjaa ja tehdään yhteenveto kuukausittain. Jos infektioita tulee useita, lisätään hygieniatoimia ja seurantaa. Hygieniatoimena lisätään esim. kaiteiden ja ovenkahvojen desinfiointia, hoitajat käyttävät maskeja ja suojaimia (kertakäyttöisiä esiliinoja hoitotyössä) ja tehostetaan asukkaiden käsien pesua ja desinfiointia. Myös pyykkihuoltotilojen siisteyttä seurataan, sekä pyykkihuoltoon liittyvien ohjeiden noudattamista.

Keisarinkodon yleisten tilojen siivous

Keisarinkodossa käy ulkopuolinen siivousliike siivoamassa kolmesti viikossa yhteiset tilat. He noudattavat erillistä siivoussuunnitelmaa.

Keisarinkodon pyykkihuolto hoidetaan oman henkilökunnan toimesta. Jos asiakkaan toimintakyky riittää, hän osallistuu omaan pyykkihuoltoonsa toimintakykynsä puitteissa esim. tuomalla likapyykin, viikkaamalla puhtaan pyykin kaappeihin jne.

Vaatteet pestään vähintään 70 asteen lämmössä, jokaisen asiakkaan pyykki omana koneellisenaan.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Perehdytysmateriaalissa ja perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapidon ja pyykkihuollon osa-alueet. Pyykkihuolto- ja siivouskeskuksessa on myös kirjallisia työohjeita.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Vastaava sairaanhoitaja seuraa tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii tartunnan torjunnasta. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii myös asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

[Sofia Heinonen, puh. 0444932526, sofia.heinonen@kototiimi.fi](mailto:sofia.heinonen@kototiimi.fi)

Ennaltaehkäisemme infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä seuraavasti:

- Yhteisissä tiloissa ja henkilökunnan sosiaalituloissa on kertakäyttöiset käsipyyhkeet
- Henkilökunta käyttää kertakäyttökäsineitä ja kertakäyttöisiä esiliinoja hoitotilanteissa, joissa joudutaan tekemisiin eritteiden kanssa.
- Käytetään tarvittaessa maskeja hoitotyössä, jossa ollaan asukkaan lähellä, jolla mahdollisen infektio (aamutyöt, suihkutukset yms.).
- Jos asukas sairas, hoidetaan ruokailut yms. asukkaan omassa huoneessa, kunnes tauti on ohi.
- Pestään kaikki asukaspyykki aina niin, että vain yhden asukkaan pyykki on koneessa. Ei sekoitella pyykkejä. Pestään pyykki vähintään 70 asteessa ja kuivataan joko kuivurissa tai kuivatuskaapissa.

- Käsi-desiainnostelijoita on sekä asukashuoneissa että henkilökunnan tiloissa. Käytetään käsidesiä aina kun tullaan asukkaan huoneeseen ja aina sieltä lähtiessä, sekä toimintojen välissä (esim. vaipan vaihto).
- Kaikilla asukkailla on oma WC-tilat. Asukas käy omassa vessassaan, pesee kädet käynnin jälkeen ja käyttää omaa käsipyyhettä.
- Keisarinkodolla on henkilöhygieniaohe. Tartuntatautien ehkäisemiseksi seuraamme voimassa olevia ohjeita ja toimimme annettujen ohjeiden mukaan.
- Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa lisäkoulutusta hygienia-asioihin.
- Epidemiatilanteista ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä erilliset ohjeet.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Ohjaamme asiakkaitamme suunhoidossa ja autamme, mikäli itse ei ole kykenevä asiasta huolehtimaan. Tilaamme myös tarvittaessa asiakkaalle ajan suuhygienistille, hammaslääkärille tai -tekniikolle. Teemme myös läheisten kanssa yhteistyötä, jotta asiakkaan suunhoito olisi kunnossa.

Mikäli työntekijä huomaa asiakkaan olevan sairaanhoidon tarpeessa, hän arvioi tilanteen ja vie asian eteen päin. Jokaisessa työvuorossa on koulutettu vuoronvastaava, joka tekee tarvittaessa päätöksen lääkärin konsultoinnista ja varmistaa asiaan liittyvät toimenpiteet ja raportoinnin seuraavalle työvuorolle. Arkisin päivällä paikalla on myös Keisarinkodon oma sairaanhoitaja, joka arvioi tarvittaessa asiakkaan tilaa ja hoidon tarvetta. Mikäli on kysymys kiireellisestä tapauksesta, ensimmäisenä paikalle tullut ottaa yhteyttä numeroon 112.

Pidämme yllä henkilökuntamme EA osaamista säännöllisesti (joka toinen vuosi).

Äkillisistä kuolemantapauksista on erillinen kirjallinen ohje, joka löytyy perehdytysmateriaalista toimiston kaapista.

Asioita käydään läpi perehdytyksessä, henkilöstöpalavereissa ja ohjeita kerrataan myös aina, kun uusia tilanteita tulee eteen. Jos ohjeita ei ole jostain syystä noudatettu, asiasta tehdään poikkeama ja asia käsitellään henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa johtoryhmässä. Omahoitajien tehtävä on valvoa, että kiireettömät, mahdollisesti suunnitelmassa sovitut asiat hoidetaan sovitusti, lisäksi vastaava sairaanhoitaja valvoo ja ohjeistaa hoidollisia asioita ja viime kädessä toiminnanjohtaja valvoo mm. kirjauksia ja ottaa kantaa poikkeamiin ja toimintaohjeisiin.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Panostamme asiakkaidemme hyvinvointiin ja terveyden edistämiseen monella tavalla. Seuraamme asiakkaan vointia päivittäin ja reagoimme voinnin muutoksiin helposti. Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa kysymällä häneltä vointia, tarkastelemalla esim. onko hänellä turvotuksia tai iholla muutoksia, seuraamalla miten ruoka ja juoma maistuvat sekä seuraamalla hänen vireystasoaan ja nukkumistaan. Seuraamme terveydentilaa myös säännöllisillä mittauksilla (paino, verenpaine yms.). Tarvittaessa otamme verikokeet ja/tai muut näytteet yksikössä ja toimitamme ne Kaarinan terveystieteiden laboratorioon. Vastauksista tulee soitto yksikköömme ja jatko-ohjeet samalla. Edistämme terveyttä myös asiakkaan mielialaa nostavalla suunnitelmallisella yhteisöllisellä päivätoiminnalla, säännöllisellä liikunnalla ja kuntouttavalla työotteella. Mielialaan vaikuttaa myös mukavien talon ulkopuolisten retkien suunnittelu, toteutus ja muistelu.

Keisarinkodossa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Vastaava sairaanhoitaja Sofia Heinonen, sofia.heinonen@kototiimi.fi

Keisarinkodon lääkehoito perustuu 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.

Miten Keisarinkodon lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Keisarinkodossa on asianmukainen lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja ja päivitykseen osallistuu myös tiinvastaava, toimitusjohtaja sekä lääkehoitoon osallistuva henkilöstö. Toimintamalleja läpikäydään henkilöstöpalaverissa säännöllisesti, lääkehoidon perehdytys tehdään yhdessä vastaavan sh:n kanssa ta- loon tullessa sekä uudelleen vähintään lääkelupia uusittaessa.

Kehitämme lääkehoidon toimintamalleja yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstöpalave- reissa viikoittain mm. mahdollisten poikkeamien syitä ja korjaavia toimenpiteitä mietit- täessä.

Keisarinkodon lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Vastaava sairaanhoitaja Sofia Heinonen, sofia.heinonen@kototiimi.fi

Monialainen yhteistyö

Keisarinkodon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palveluko- konaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukai- sen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Yhteistyö on tiivistä. Hyvinvointialueella on jokaista asiakasta koskien sovittu yhteishen- kilö, joka vastaa asiakkaan asiakasohjauksesta ja arvioinneista. Hoito- ja palvelusuunni- telman päivitysväli on puoli vuotta ja asiakkaan yhteyshenkilö on läsnä päivityksissä tar- peen mukaan (kutsutaan aina). Asiakkaamme terveydenhuolto on pääsääntöisesti julki- sella puolella ja teemme yhteistyötä hoitavan tahon kanssa aina kun asiakas tarvitsee hoitoa tai muuta terveydenhuollon palvelua. Teemme myös tiivistä yhteistyötä fysiotera- peuttien, hoitotarvikejakelun, diabeteshoitajien, apuvälinekeskuksen ja muiden

asiakkaan hoitoon ja palveluun osallistuvien tahojen kanssa. Pyydämme asiakkaalta lupaa_(kirjallisesti) antaa ja pyytää tarvittavia tietoja, jotta yhteistyö eri tahojen kanssa on mahdollista ja sujuvaa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Turvallisen toiminnan edellytykset

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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspävelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja

kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten Keisarinkodon tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Keisarinkodon terveellisyyteen liittyviä riskejä on kartoitettu mm. työsuojeluasioissa. Keisarinkodon tilat ovat melko uudet, joten tilojen suunnittelussa on otettu huomioon paljon terveyteen liittyviä asioita. Henkilökunta voi vaikuttaa omalla toiminnallaan moniin asioihin ja niihin pyritään vaikuttamaan esim. sillä, että seurataan huoneiden lämpötilaa (erityisesti kesällä) ja jos lämpötila nousee, huolehditaan sälekaihtimien sulkeamisesta aurinkoisella säällä, tuuletuksesta illalla/yöllä jne. Jos tiloissa on kylmä, ollaan yhteydessä kiinteistöhuoltoon, jotta asia korjataan. Yleisissä tiloissa on mahdollisuus vaikuttaa ilmastointiin ja jos tuntuu kuumalta/tunkkaiselta tai on epämiellyttävää hajua, lisätään ilmastointia, kunnes tilanne paranee. Jakelukeittiössä, lääkehuoneessa ja toimistossa on lisäksi ilmalämpöpumput, joilla voidaan säätää ilman kosteutta, lämpöä, sekä viilentää tarpeen mukaan. Meluun voidaan vaikuttaa huomioimalla esim. miten lujalla televisiot tai muut laitteet ovat. Tärkeää on myös laittaa kaikki valot yhteisissä tiloissa päälle, jotta asukkaiden on turvallista liikkua ja henkilökunnan hyvä työskennellä. Valaistus on suunniteltu turvalliseksi ja riittävästi, kunhan kaikki valot ovat päällä. Valoja pystyy myös säätämään sekä asukashuoneissa, että yhteisissä tiloissa. Seurataan aistinvaraisesti asioita, mitataan tarvittaessa lämpötiloja ja puututaan ongelmiin aina heti, jos niitä ilmenee. Jos ilmenee riskejä, ilmoitetaan niistä viipymättä toimitusjohtajalle tai vastaavalle sairaanhoitajalle.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Toimintakäsikirjassamme on asiakasturvallisuussuunnitelma, sekä Keisarinkodon pelastus- ja lääkehoitosuunnitelmassa sekä ruokahuollon omavalvontasuunnitelmassa on huomioitu asiakkaiden turvallisuus. Pelastussuunnitelman sekä poistumisturvaselvityksen hyväksyy palotarkastaja.

Asiakasturvallisuudesta tehdään yhteistyötä myös yksikön lääkehoitosuunnitelmasta vastaavan lääkärin kanssa. Hän ottaa kantaa ja kehittää kanssamme asiakasturvallisuutta lääkärin näkökulmasta.

Teemme yhteistyötä myös terveystarkastajan kanssa esim. elintarvikehuoltoon liittyvissä asioissa. Terveystarkastaja valvoo toimintaamme jakelukeittiössä ja hyväksyy ruokahuollon omavalvontasuunnitelman.

Henkilöstö

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

Keisarinkodon henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintakyvyn vaihteluista. Keisarinkodossa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen sekä vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Keisarinkodon henkilökunnan kokonaismäärä on 14 henkilöä. Henkilöstö koostuu kahdesta-kolmesta sairaanhoitajasta, seitsemästä- kahdeksasta lähihoitajasta, sosionomista/fysioterapeutista sekä kolmesta-neljästä hoitoapulaisesta. Lisäksi käytetään omia, tuttuja tuntityöntekijöitä arkipyhien, lomien ym. lisätuntien tekemiseen.

Miten seurataan Keisarinkodon henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Keisarinkodon toiminta on yhteisöllistä palveluasumista ja kotihoitoa. Henkilöstömitoituksemme on vähintään 0,3 (koulutettua henkilöä). Lisäksi Keisarinkodossa on avustavaa henkilöstöä tarpeen mukaan. Avustavat henkilöt eivät osallistu lääkehoitoon. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti vähintään työvuorolistojen suunnittelun yhteydessä. Peilaamme henkilöstömäärää mitoitukseen sekä asukkaiden palvelumääriin. Tilanetta käydään läpi myös henkilöstöpalaverissa tarpeen mukaan. Jos on jotakin ylimääräistä toimintaa, otetaan se henkilöstösuunnittelussa huomioon ja lisätään tarvittaessa esim. tuntityöntekijöiden tunteja. Keisarinkodolla on hyvä vakituinen sijaisrinki, joka pääsääntöisesti tekee sijaisuudet.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Otamme sijaisen aina, kun työntekijä sairastuu tai on poissa muusta syystä. Vuoronvastaava voi laittaa sijaisen hakuun (whatsapp ryhmään). Tiiminvastaava varmistaa, että sijainen saadaan.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Toimitusjohtaja on arjen työssä mukana 20% ja 80% työajastaan hän käyttää lähiesihenkilön työhön.

Vastaava sairaanhoitaja on hoitotyössä arkisin klo 7-13 ja viimeistään sen jälkeen siirtyä tekemään omia vastuu tehtäviään (klo: 13-15). Vastaavalla sairaanhoitajalla on myös vuoronpäällisiä työvuoroja, joissa hän on hoitotyössä klo 10 saakka ja tämän jälkeen siirtyä tekemään omia vastuutehtäviään (1-2 työvuoroa/viikko).

Työntekijöille järjestetään aikaa hoitaa vastuutehtäviä arki-iltapäivisin (klo: 13-15). Silloin talossa on enemmän henkilökuntaa ja ehditään ottamaan tarvittaessa rauhallista aikaa (päällekkäisiä vuoroja aamu- ja iltavuorolla).

Tiiminvastaavalla on vuoronpäällisiä työvuoroja, jolloin hän ehtii hoitamaan sellaisia vastuutehtäviä, jotka vievät enemmän aikaa (esim. työvuorojen toteutumien ajo, laskutus ja työvuorolistan valmistelu).

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa toimitusjohtaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Keisarinkodossa arvioidaan työntekijän kielitaitoa jo työhaastattelutilanteessa.

Miten varmistamme työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Lääkehoitoon osallistuvan henkilön tulee ymmärtää, puhua ja kirjoittaa suomen kieltä. Riittävä kielitaito varmistetaan koeajan puitteissa, mutta jokainen työntekijä haastatellaan ja hänen kielitaitoaan mitataan jo siinä vaiheessa.

Muissa, kuin hoidollisissa tehtävissä pitää pystyä lukemaan ja ymmärtämään annettuja ohjeita sekä juttelemaan asukkaiden kanssa suomen kielellä.

Keisarinkodon henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoimme harkitusti. Vakituiset työsuhteet hyväksytetään aina Kototiimin hallituksella. Sijaisia rekrytoidaan sijaisrinkiin tarpeen mukaan. Sijaisten käytöstä päättää toimitusjohtaja tai tiimivastaava, mutta sijaisen saa ottaa aina, jos vuorosta puuttuu työntekijä (pitää olla aamuvuorossa 3 työntekijää, iltavuorossa 3 työntekijää ja yöpartiossa 1 työntekijä). Rekrytoimme pääsääntöisesti koulutettuja työntekijöitä ja varmistamme koulutuksen ja kokemuksen todistuksista ja Terhikistä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus tehtäviinsä?

- Haastattelemme kaikki hakijat ja arvioimme soveltuvuutta haastattelun perusteella. Tutustumme työtodistuksiin ja aikaisempiin tehtäviin huolella
- Varmistamme oikeuden toimia kyseisessä tehtävässä. Käymme läpi tutkintotodistukset ja tarkistamme kuulumisen Terhikin rekisteriin
- Kysymme suosittelijaa ja pyrimme tarkistamaan taustat mahdollisimman tarkkaan

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksista

Keisarinkodon hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös Keisarinkodossa työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaol-leita. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Eriyksen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Jokainen työntekijä saa kaksi-kolme perehdytyspäivää kokeneen työntekijän kanssa, joka perehdyttää hänet asiakastyöhön ja Keisarinkodon arkisiin rutiineihin. Vakituiset työntekijät käyvät lisäksi läpi kattavamman perehdytysohjelman ja osallistuvat Keisarinkodon sisäisiin koulutuksiin (hoitajan käsikirja, tietosuoja, kirjaaminen jne). Jokaiselle

täytetään perehdytyskortti ja näin varmistetaan, että kaikki perehdytyksen osa-alueet on käyty läpi. Vastaava sairaanhoitaja ja tiimivastaava perehdyttävät työntekijän syvemmin omavalvontaan liittyviin asioihin (eri suunnitelmat, lääkehuolto, poikkeamakäytännöt, vastuut ja velvollisuudet jne.). Perehdytystä kerrataan säännöllisesti erilaisin tsekkauslistoin (turvakävely kuukausittain, keittiö- ja hoitokävely säännöllisesti ja muita perehdytyksiä tarpeen mukaan esim. kun työntekijä palaa pitkältä sairauslomalta yms.).

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Keisarinkoto käyttää HoviKoti-ryhmän toiminnanohjausta. Meillä on runsaasti omaa sisäistä täydennyskoulutusta ja lisäksi hankimme tarpeen mukaan koulutusta ulkopuolelta. Lääkehoidon koulutusta saamme vuosittain mm. yhteistyöapteekiltamme ja vastuulääkäriltämme. Vuosittain käydään henkilökunnan kanssa kehityskeskustelut ja näissä keskusteluissa käydään läpi jokaisen henkilökohtaisia kehittymistavoitteita ja niihin liittyviä koulutustarpeita. Yhteisten koulutusten lisäksi työntekijöillä on henkilökohtaisia koulutuksia mm. oppisopimuskoulutuksina. Vuosittainen koulutussuunnitelma koostuu kehityskeskusteluissa nousseiden tarpeiden mukaisista koulutuksista. Jokaisella työntekijällä on oma koulutuskortti sähköisenä, jota hän täyttää aina kun koulutusta on täydennetty.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella asiakkaalla on oma huone, johon kuuluu henkilökohtainen esteetön saniteetti-tila. Asiakas saa itse kalustaa huoneensa haluamallaan tavalla, mutta häntä ohjataan ottamaan huomioon turvallisuus (mattojen käyttö ja sähkölaitteet). Asukkaalle tehdään huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus, jossa sovitaan tilojen käytöstä. Periaate on, että asukkaan huone on hänen omaa tilaansa, sinne ei saa mennä ilman asukkaan

lupaa. Asukkaalla on oikeus kutsua vieraita huoneeseensa ja he voivat oleskella siellä vapaasti, kunhan eivät riko muiden asukkaiden kotirauhaa.

Asiakas saa käyttää Keisarinkodon kaikkia yhteisiä tiloja (ruokasali, kaksi olohuonetta, pieni kirjastonurkkaus sekä saunatilat. Hän voi myös vapaasti käyttää esteettömiä käytävätiloja vaikkapa lenkkeilyyn).

Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei koskaan käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asukas olisi sairaalassa tai muuten poissa Keisarinkodosta.

Kaikki tilat ovat esteettömiä.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja Keisarinkodolla on käytössä?

- Kulunvalvontajärjestelmä (numerokoodilukot/tunnistelätkät ulko-ovissa)

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä?

- Hoitajakutsujärjestelmä (asiakkaalla ranneke tai kaulanauhassa oleva hälytinlaite)

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

Laitteet testataan säännöllisesti kuukausittain. Hälytykset tulevat hoitajapuhelimiin ja kutsuun vastataan viipymättä. Hoitaja, joka on vapaana, menee paikalle. Keisarinkodossa välimatkat ovat lyhyet (yksi asuinkerros), joten meillä on lyhyet vasteajat.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Toimitusjohtaja Kaisa Aare-Puff, p. 0440292077

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Keisarinkodossa käytetään erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisellä 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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31-34 §:ssä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja Keisarinkodon käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Terveydenhuollon laitteista vastaa vastaava sairaanhoitaja. Hän pitää huolta lääkinnällisten laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta sekä huollon toteutuksesta.

Apuvälineistä ja niiden hankinnasta (apuvälinelainaamo), käytön ohjauksen sekä huollon tilaamisesta vastaa apuvälinevastaava ja asiakkaan edustajana omahoitaja.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Näistä vastaa vastaava sairaanhoitaja. Keisarinkoto tuottaa yhteisöllistä asumispalvelua, joten laitteet liittyvät lähinnä asumiseen (sähkösängyt, verenpainemittari ja sokerimittari). Vaaratilanneilmoitukset tekee tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja yhdessä sen työntekijän kanssa, joka on havainnut tilanteen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sofia Heinonen, sofia.heinonen@kototiimi.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot (esim. Hyvinvointialue). Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun (Keisarinkoto).

Tietosuojasetuksessa 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. Tietosuojavaltuetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun Keisarinkoto alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua asiakkaan sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten Keisarinkodon työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Jokainen asiakastyötä tekevä työntekijä perehdytetään kirjaamiseen samalla kun hänelle annetaan tunnukset Domacare- asiakastietojärjestelmään. Lisäksi kirjaamista käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Kirjaamisesta löytyy myös ohje HoviTorin toiminnanohjausjärjestelmästä sekä erillinen kirjaamiskoulutus omassa koulutusjärjestelmässämme.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjataan mobiililaitteilla (puhelimilla), joita on Keisarinkodossa käytössä 5 kappaletta eli kaikille työvuorossa oleville työntekijöille. Kirjataan heti asukkaan luona, kun asia tehdään/tapahtuu, kirjaamista valvotaan ja siihen puututaan viipymättä, jos se ei toimi sovitulla tavalla.

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

Henkilötietoja saa käsitellä vasta perehdytyksen jälkeen. Yksiköstä ei anneta ulos eikä pidetä esillä mitään missä on henkilötietoja. Ohjeiden noudattamista seurataan (toimintajohtaja ja vastaava sairaanhoitaja sekä tiimivastaava seuraavat kirjauksia ja annettujen ohjeiden noudattamista). Tietosuojasta on myös yrityksellä oma koulutus, joka suoritetaan osana perehdytystä, työsuhteen alussa.

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

Jokainen työntekijä saa perehdytyksen tehtävänsä vaatimaan henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan. Peruseriaate on, että harjoittelijat ja lyhytaikaiset opiskelijat eivät saa tunnuksia asiakastietojärjestelmään. Harjoittelijat/opiskelijat kirjaavat yhdessä koulutetun henkilön kanssa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaisa Aare-Puff, p. 0440292077, kaisa.aare-puff@kototiimi.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista: Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Keisarinkodon palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Ombudsmanin toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Tiedon kulkua tulee kehittää entistä toimivammaksi ja monipuolisemmaksi
- Vastuualueiden tarkentaminen ja selkiyttäminen
- Kirjaaminen viipymättä aina, kun palvelu/asia on tehty/havaittu

- Asukkaan antaman palautteen kerääminen ja kirjaaminen selkeästi palautteeksi/reklamaatioksi yms. Reklamaatioiden kerääminen erilliseen kansioon (kirjataan myös aina asiakkaan raporttiin).

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja Keisarinkodon on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt suunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa eli Kototiimi Oy/Keisarinkodon nettisivulla.

Omassa omavalvonnassa esiin nousseet sekä käsitellyt asiakaspalautteet/reklamaatiot/selvityspyynnöt vuonna 2023:

Kolme kappaletta asiakaspalutetta /reklamaatiota, joissa asiakas kokee että palvelu ei ole ollut asianmukaista. Jokainen tapaus selvitetty, käyty asia läpi asianomaisten kanssa ja annettu vastine asiakkaalle.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 22.1.2024

Allekirjoitus _____

Kaisa Aare - Puff