



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja X Yksityinen palvelujen tuottaja		<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Saga Care Finland Oy		Kunnan nimi Turku
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Vanhusten asumispalvelut		Sijaintikunta Helsinki
Sijaintikunnan yhteystiedot Saga Helapuisto, Helatehtaankatu 1, 00700 Helsinki		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Saga Care Finland Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2083761-7
Toimintayksikön nimi Saga Helapuisto		
Toimintayksikön postiosoite Helatehtaankatu 1		
Postinumero 00700	Helsinki	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Mirkka Kairema, talon johtaja		Puhelin 09 3541 5010
Postiosoite Helatehtaankatu 1		
Postinumero 00700	Postitoimipaikka Helsinki	
Sähköposti mirkka.kairema@saga.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 25.07.2012		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta 25.07.2012
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Saga Care Finland tarjoaa ikääntyneille asiakkaille hoiva-, hoito-, kuntoutus- ja huolenpitopalveluita asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakkaan kunnioitus

- alkaa ensimmäisestä kontaktista asukkaan kanssa
- asukasta puhutellaan ja kohdellaan arvokkaasti
- asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan
- arvostetaan asukkaan omaa elämää ja elämänhistoriaa
- palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asukkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella

Turvallisuus

- fyysinen turvallisuus
- kaikki turvaratkaisut: turvapuhelimet, tallentava videovalvonta, paloturvallisuusjärjestelmät
- ammattitaitoinen henkilökunta, tavoitettavissa ympärivuorokauden
- henkinen turvallisuus: asukas voi turvautua henkilöstöön kaikissa tilanteissa ja häntä kuunnellaan
- pysyvyys; toiminnan jatkuvuus

Jatkuva Kehittäminen

- asumisen- ja palveluiden jatkuva kehitys jonka pohjana on säännöllinen palautteen kerääminen asukkailta, omaisilta, yhteistyökumppaneilta ja henkilökunnalta
- nopea reagointi alueellisiin ja yhteiskunnallisiin tarpeisiin ja muutoksiin

Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö

- toisista välittäminen ja toisten kunnioittaminen
- toimiva yhteistyö kaikkien sidosryhmien kanssa (henkilökunta, asukkaat, omaiset) ja hyvä työskentelyilmapiiri
- merkitykselliset työtehtävät
- henkilökunnan jatkuva koulutus, hyvä työterveyshuolto, työhyvinvointiin panostaminen

Kaiken pohjana kannattavuus

- asiakkaat voivat luottaa Saga-talojen pysyvyyteen ja toiminnan jatkuvuuteen
- kannattavuus mahdollistaa investoinnit ja kehityksen

Päivittämissuunnitelma

Arvot vakiintuneet. Toiminta-ajatus päivitetään tarvittaessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Mirkka Kairema, talon johtaja
Nurmi Kirsi, Saga Care Finland Oy:n toimitusjohtaja
Santaharju Timo, turvallisuusjohtaja
Salo Reijo, kiinteistöpäällikkö

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Mirkka Kairema, johtaja
mirkka.kairema@saga.fi
puh.09 3541 5010

Eija Purho, emäntä
eija.purho@saga.fi
puh. 09 3541 5030

Keittiön ja vastaanoton toimintaan liittyvien suunnitelmien kehittäminen ja päivittäminen yhdessä Helsingin ruokapalvelupäällikön kanssa.

Vastaa suunnitelmien toteutumisesta Saga Helapuistossa.

Pirkko Pihlakari, tiimivastaava, sairaanhoitaja ryhmäkoti, talon terveydenhuollosta vastaava henkilö.
pirkko.pihlakari@saga.fi
puh. 09 3541 5025

Hoivatyöhön liittyvien suunnitelmien kehittäminen ja päivittäminen yhdessä talon toisen tiimivastaavan kanssa.

Vastaa suunnitelmien toteutumisesta Saga Helapuistossa.

Saara Lumilahti, tiimivastaava, sairaanhoitaja palvelukeskus.
saara.lumilahti@saga.fi
puh. 09 3541 5056

Hoivatyöhön liittyvien suunnitelmien kehittäminen ja päivittäminen yhdessä talon toisen tiimivastaavan kanssa.

Vastaa suunnitelmien toteutumisesta Saga Helapuistossa.

Leena Hentelä, siivoustiimin vastaava
leena.hentela@saga.fi
puh. 09 3541 5051

Siivous- ja pesulapalveluihin liittyvien suunnitelmien kehittäminen ja päivittäminen yhdessä Turun ja Rauman Saga-talojen siivousesimiehen kanssa

Vastaa suunnitelmien toteutumisesta Saga Helapuistossa.

Jani Paloniemi, huoltomies
huolto.kanalinranta@saga.fi
puh. 09 3541 5050

Vastaa kiinteistön huoltoon ja korjauksiin liittyvistä asioista

Omaavalonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Mirkka Kairema, johtaja

Eija Purho, emäntä

Leena Hentelä, siivouksen tiimivastaava

Pirkko Pihlakari, tiimivastaava, sairaanhoitaja

Saara Lumilahti, tiimivastaava, sairaanhoitaja

Henkilöstön osallistuminen omaavalonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavalonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Saga Helapuiston koko henkilökunta osallistuu omaavalonnan suunnitteluun ja toteutukseen. Omaavalonnan suunnittelusta vastaa moniammatillinen työryhmä.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omaavalonntasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakastyytyväisyyttä mitataan jatkuvalla asiakaspalautekyselyllä. Vastaanotto antaa palautelomakkeen tarvittaessa ja palautelomake löytyy myös Asukaskansiosta.

Asiakaspalauteraportit käsitellään talojen esimiesten kuukausipalaverissa, sanalliset palautteet käsitellään lisäksi päivittäin. Yhteenvedon jokaisesta yksiköstä kerää laatupäällikkö johdon katselmuksiin.

Kahden vuoden välein tehdään kokonaisvaltainen palvelutytytyväisyyskysely kaikille asukkaille. Vuonna 2013, 2015, 2017 jne. Kysely toteutetaan loka-marraskuussa ja raportoidaan johtoryhmälle/johdon katselmuksessa tammikuussa.

Palveluseteliasiakkailta ja ostopalveluasiakkailta kerätään asiakaspalautetta tilaajan ohjeiden mukaisesti. Palautteisiin reagoidaan välittömästi, mahdolliset puutteet ja miten ne on korjattu raportoidaan tilaajalle. Tilaajalle tehdään yhteenveto palautteista kerran vuodessa toimitettavan toimintakertomuksen yhteydessä.

Asiakkaiden suullisen palautteen kirjaaminen on kuvattu prosessikuvauksissa. Suullisen palautteen vastaanottaja hoitaa virheen, väärinkäsityksen tai laiminlyönnin heti, mikäli se on tehtävissä (anteeksipyyntö, hyvitys, korvaava palvelu). Mikäli korjaava toimenpide ei ole palautteen vastaanottajan toimivallassa, palaute viedään lähiesimiehen käsiteltäväksi. Palautteet käsitellään viikoittain esimiesten palaverissa ja päättää ehkäisevistä tai korjaavista toimenpiteistä, ehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden aikataulun, määrittää vastuuhenkilön ja seurantamenettelyn.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Kts. edellinen kohta

Laatutavoitteena on korjata palautteen antamisen syy, tila vähintään viikon sisällä palautteesta. Kuitenkin vähintään niin että korjaava toimenpide on aloitettu viikon sisällä, jos korjaus aikaa vievä.

Kullekin laadunhallintajärjestelmään kuuluvalle prosessille on asetettu mitattavissa oleva laatutavoite tai hyväksymiskriteeri. Laatukriteeri voi olla tiedonanto tai hyväksyntä, jonka perusteella prosessissa siirrytään seuraavaan prosessiin/osaprosessiin/työvaiheeseen

Laatukriteerejä ovat:

- asiakaspalautteet
- mittaukset
- tiedonannot / hyväksynät
- katselmukset
- sisäiset auditoinnit
- maksajatahon auditoinnit

Laatupäällikkö selvittää toimintakäsikirjan päivitystarpeen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja asia käsitellään tarvittaessa johdon katselmuksessa. Prosessikuvauksia ja työohjeita tarkastellaan vuosittain kehittämispalaverien yhteydessä, sisäissä auditoinneissa ja tarpeen mukaan useammin.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Kts. edellinen kohta

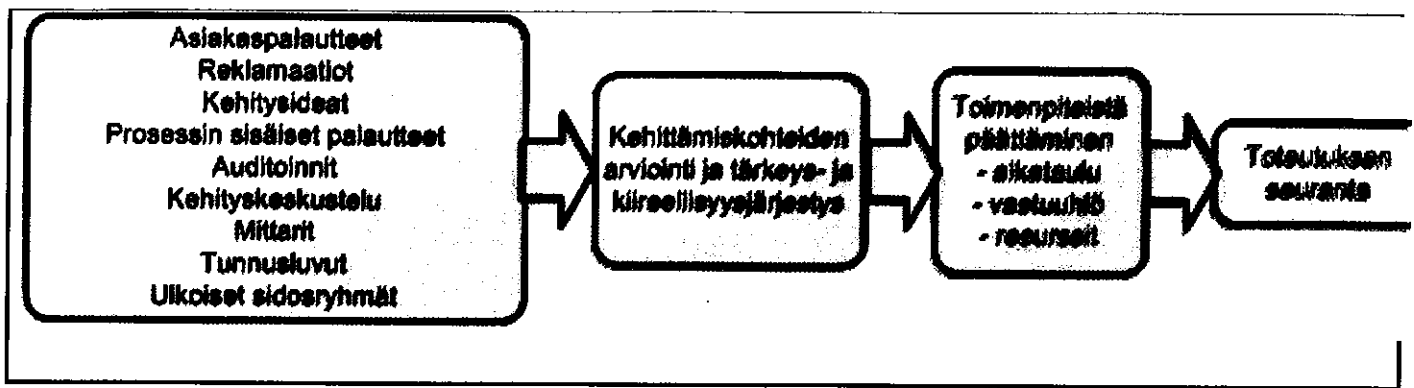
Asiakaspalautteita käytetään toiminnan kehittämisessä arvioiden ensin kehittämiskohteen tärkeys ja kiireellisyys ja sen jälkeen päätetään toimenpiteistä (aikataulu, vastuuhenkilö, resurssit) ja vastuuhenkilö seuraa toteutusta.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Prosessien ja palvelun laatua kehitetään jatkuvasti. Kehitystyön työkaluja ovat mm.

- asiakaspalautteet
- reklamaatiot
- sisäiset ja ulkoiset auditoinnit
- prosessin sisäiset palautteet (esim. eri osastojen tai ammattiryhmien välillä, pikapalautte)
- kehityskeskustelut
- kehitysideat
- ulkoisten sidosryhmien palautteet (esim. tavarantoimittajat)

Jokaisella osastolla on työohjeet, joissa määritellään mikä on ei-toivottu tapahtuma/poikkeama, ohjeet hyvittämisestä, kenellä on valtuudet antaa hyvityksiä ja miten ei-toivottuja tapahtumia/poikkeamia ennaltaehkäistään.



5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Säännölliset sisäiset palo- riski- ja turvallisuuskartoitukset.
Työsuojelukokoukset

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Kaikki läheltä-piti tilanteet käsitellään työsuojelukokouksessa.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Esimiehen saatua ilmoituksen epäkohdista hän tekee yhdessä talon johdon kanssa suunnitelman sekä toteutuksen ja aikataulun asioiden korjaamiseksi.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Henkilöstöpalavereilla ja sisäisellä tiedottamisella.
Yhteistyötahoille ed. kohtien mukaan.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille:

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

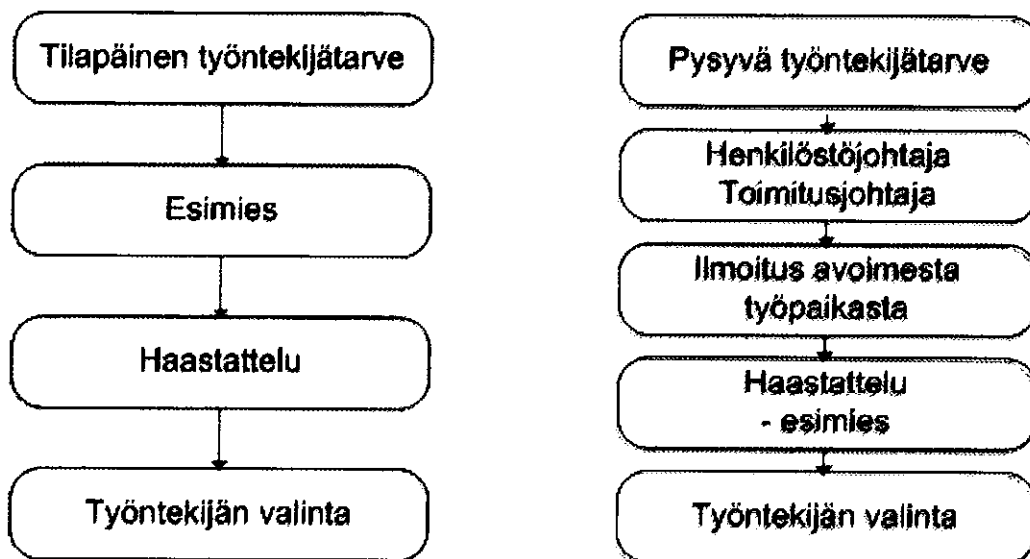
Saga Helapuistossa toimii ammattitaitoinen ja koulutettu STM:n suositusten mukainen henkilökunta. Hoitohenkilöstöä on 11, keittiöhenkilöstöä 3, vastaanottohenkilöstöä on 1,5, siivoushenkilöstöä on 2,5. Lisäksi henkilöstöä on johtaja, toimistotyöntekijä, huoltomies sekä vapaa-ajanohjaaja.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Valtuudet uuden henkilön palkkaamiseen ja työsopimuksen solmimiseen ovat etukäteen sovittujen kriteerien perusteella

- talon johtajalla
- henkilöstöjohtajalla
- toimitusjohtajalla

Talojen johtajilla on valtuudet rekrytoida ja palkata tilapäistä työvoimaa. Toistaiseksi voimassa olevien työsuhteiden solmimiseen tarvitaan henkilöstöjohtajan ja toimitusjohtajan päätös.



Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Talon johtaja ja lähiesimiehet esittelevät uuden työntekijän henkilöstölle ja informoivat häntä yleisistä asioista ja käyvät läpi turvallisuusohjeet: Pelastussuunnitelmat. Perehdytyksen apuna käytetään Saga Caren perehdytysopasta. Esimiehillä on oma perehdytyslomake. Perehdytyksessä käytetään apuna osastokohtaista perehdytyslistaa. Perehdytyslistat toimitetaan perehdytyksen päätyttyä omalle esimiehelle, joka huolehtii niiden arkistoinnista ja säilytyksestä.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Saga Helapuistossa järjestetään täydennyskoulutusta koulutussuunnitelman mukaisesti ja lisäksi järjestetään säännöllisesti kehityskeskustelut ja tarvittaessa ryhmä- ja yksilötyönohjausta. Henkilöstölle järjestetään ergonomian ohjausta.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Henkilöstön koulutus ja –kehittämissuunnitelma vahvistetaan vuosittain johtoryhmässä sovittujen periaatteiden mukaisesti.

Saga Care Finland Oy työnantajana on riippuvainen henkilökuntansa hyvinvoinnista, sillä vain hyvinvoiva henkilökunta voi tuottaa laadukasta palvelua asukkaille. Työhyvinvointia seurataan työtyytyväisyysmittauksilla, sairauspoissaolojen seurannalla ja huomioimisella sekä kehityskeskusteluilla. Myös virkistystoiminnalla on oma merkityksensä työhyvinvoinnin rakentamisessa. TYÖkuntoon mallin käyttö on vakiintunut ja varhaisen puuttumisen malli on hyväksi havaittu.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omaavaloasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Saga Helapuistossa on 92 vuokra-asuntoa Palvelukeskuksen puolella. Asuntojen koot vaihtelevat 33,5 - 64 m² välillä. Asukkaat sisustavat kotinsa itse. He tuovat mukanaan omat huonekalut, verhot yms. tavarat. Jokaisessa kodissa on keittiö, josta löytyy valmiina liesi ja jääkaappi-pakastin sekä wc-kylpyhuone, joka on inva-mitotettu. Kaikissa asunnoissa on parveke/ranskalainen parveke, yhtä asuntoa lukuunottamatta.

Ryhmäkodissa on 12 huonetta; huoneiden koot ovat 19,5 neliöstä 24 neliöön. Asunnoissa on oma invamitotettu wc/kylpyhuone. Asunnon voi kalustaa itse tai vuokrata kalustettuna. Ryhmäkodissa on lisäksi yhteisinä tiloina; olohuone, puutarha, keittiö, sekä iso aidattu piha-alue. Lisäksi asukkaat voivat käyttää palvelukeskuksen tiloja.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Saga Helapuistossa on oma ravintola, kahvio, kokoontumisiin tarkoitettu sali, kaksi saunatilaa, askartelutila, kuntosali, pesula, kirjasto sekä wc-tiloja. Lisäksi on itsenäisille ammatinharjoittajille tilat; lääkärin vastaanotto toimintaan tarkoitettu huone, fysioterapeutin, jalkahoitajan ja parturi-kampaajan tilat.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Saga Helapuistossa on mahdollisuus kokoontua yhteisissä tiloissa esim. kahvilassa, ravintolassa, lehtienlukupisteessä, salissa tai kirjastossa. Lisäksi on kuntosali. Juhlasalissa voi järjestää yhteisiä tapaamisia tai asukkaat voivat käyttää tilaa esim. juhlien järjestämiseen.

Ravintolan ja kahvilan pitkät aukioloajat takaavat sen, että asukkaat, heidän ystävät ja omaiset voivat ostaa halutessaan kahvia ja muuta syötävää.

Koska talossa on paljon asukkaiden käytössä olevaa yhteistilaa, voimme tarjota heille erilaisia ryhmiä, musiikkia ym. esityksiä ja lisäksi asukkailla on mahdollisuus kokoontua omatoimisesti erilaisissa tilanteissa.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Siivouspalveluissa noudatetaan vanhusten- ja pitkäaikaissairaiden asumispalveluiden siivouspalveluiden vähimmäisvaatimuksia, kts liite.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Saga Helapuistossa toteutetaan säännöllistä kiinteistönhuollon valvontaa

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Inr- mittari
Hb-mittari
Verenpainemittarit
Kuumemittarit
Nosturi
Pyörätuolit
Rollaattorit
Suihkulavitsa
Sairaalasänky
kuntosalivälineet

Muiden laitteiden ja tarvikkeiden tarpeellisuutta arvioidaan moniammatillisessa työryhmässä.

Vastuhenkilön yhteystiedot

Mirkka Kairema, Pirkko Pihlakari ja Saara Lumilahti.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta kehitetään moniammatillisessa työryhmässä. Työryhmä kokoontuu sovitusti.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Timo Santaharju
Timo.Santaharju@saga.fi
Puh.0445566139

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Koulutettu osaava henkilökunta. Suullinen ja kirjallinen raportointi.
Henkilökuntaa paikalla ympärivuorokautisesti.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Tallentava kameravalvonta, turvapuhelinjärjestelmä, jonka toiminta tarkistetaan määräajoin oman henkilökunnan toimesta sekä kulunvalvontajärjestelmä. Lisäksi on sopimus vartijakäynneistä joka yö. Hoitajilla sekä vastaanotossa on käytössä hälytysnappi, jolla saa paikalle vartijan tarvittaessa.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytys-laitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Kaikki laitteet varmistetaan säännöllisesti taikka tarvittaessa esim. sähkökatkojen jälkeen heti ja varmistukset dokumentoidaan.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Turvajärjestelmää kehitetään ja muutetaan moniammatillisessa työryhmässä asukasturvallisuuden vaatimalle tasolle.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asukkaan kanssa tehdään hoito-, palvelu- ja kuntoisuussuunnitelma. Suunnitelman tekemiseen osallistuvat palveluntuottajan kanssa asukas sekä omainen/ läheinen/ asianhoitaja. Suunnitelmaa päivitetään sopimuksen mukaisesti.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Kaikki talosta kiinnostuneet ovat tervetulleita tutustumaan taloon. Taloon voi tutustua joko omatoimisesti tai varaamalla aika esim. talon johtajan luokse. Johtaja kertoo talon toiminnasta, palveluista ja hinnoista.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista

Hakijan informointi aloitetaan jo ensimmäisen kontaktin aikana. Kerromme palveluista ja hinnoista. Tarvittaessa lähetämme hakijoille esitteemme hinnastoineen.

Kun hakijat tulevat tutustumaan taloon ja/tai asuntoon, heille kerrotaan talon toiminnasta ja hinnoista uudelleen.

Hakijan hyväksyessä asuntotarjouksen, teemme vuokrasopimuksen, yksilöllisen palvelusopimuksen, puhelinopimuksen, sekä hoito- ja palvelusopimuksen. Näitä sopimuksia tehdessä käymme läpi hinnastoon liittyvät asiat tarkasti läpi.

Jos hakijalla/uudella asukkaalla on omaisia tai edunvalvoja, toivomme, että he voisivat olla läsnä vuokrausprosessin aikana.

Asukkaat saavat kirjallisen tiedotteen mahdollisista hinnakorotuksista.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Itsemääräämisoikeus

- kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta esim. tehdessä erilaisia sopimuksia
- asukas voi itse päättää asioista, jos hän pystyy sen tekemään vaarantamatta omaa terveyttään
- vaikeissa tilanteissa kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen toiveitaan niin pitkälle kuin mahdollista

Asiakkaan kunnioitus

- alkaa ensimmäisestä kontaktista asukkaan kanssa
- asukasta puhutellaan ja kohdellaan arvokkaasti
- asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan
- arvostetaan asukkaan omaa elämää ja elämänhistoriaa
- palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asukkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella

Turvallisuus

- fyysinen turvallisuus
- kaikki turvaratkaisut: turvapuhelimet, tallentava videovalvonta, paloturvallisuusjärjestelmät
- ammattitaitoinen henkilökunta, tavoitettavissa ympärivuorokauden
- henkinen turvallisuus: asukas voi turvautua henkilöstöön kaikissa tilanteissa ja häntä kuunnellaan
- pysyvyys; toiminnan jatkuvuus

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asukkaat asuvat omissa kodeissaan Saga Helapuistossa ja näin ollen he säilyttävät rahat, avaimet ja muut tavaransa kotonaan.

Jos asukkaalla ilmenee vaikeuksia rahan käytössä sairauden, muistamattomuuden tai jonkin muun syyn vuoksi, niin asiaan puututaan. Asukkaan kanssa keskustellaan asiasta ja ollaan tarvittaessa yhteydessä omaisiin.

Jos asukkaalla ei ole omaisia tai läheisiä, talon johtaja tekee edunvalvontailmoituksen.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asukkaiden liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä ja yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään moniammatillisen yhteistyön kautta.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)

Suosittelua laadittavaksi menettelytapaohjeet

Pakkokeinoja, kuten kiinipitämistä, sitomista ja eristämistä voidaan antaa lääkärin luvalla, kun henkilö on vaaraksi itselleen tai muille.

Lupa sekä lisäohjeet pyydetään hoitavalta lääkäriltä. Mikäli hoitavaa lääkärinä ei tavoiteta, voidaan hätätapauksessa pakkokeinoihin ryhtyä. Lääkäriin on kuitenkin otettava yhteys niin pian kuin se on mahdollista ja kysyttävä jatko-ohjeet. Hätätilanteessa on soitettava poliisille ja on tärkeää turvata henkilökunnan oma turvallisuus.

Pakkokeinot on lopetettava hetimiten ne eivät ole enää välttämättömiä.

Tapahtuma ja seuranta on kirjattava tarkasti asukastietojärjestelmään ja asiasta on ilmoitettava omaisille tai asioidenhoitajalle.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakkuuden päättyminen muuton vuoksi:

Asukas ja/tai omainen tulee keskustelemaan joko tiimivastaava tai talon johtajan kanssa. Käydään tilannetta läpi ja syyt siihen, miksi asukas muuttaa pois Saga Helapuistosta.

Jos asukas muuttaa toiseen hoitolaitokseen, sairaanhoitaja välittää asukkaan tiedot uuteen paikkaan, jos heille on annettu lupa tietojen siirtoon.

Asiakkuuden päättyminen kuoleman vuoksi:

Keskustelu omaisten kanssa. Jos asukkaalla ei ole ollut omaisia, otetaan yhteys esim. edunvalvontaan.

Omainen tai edunvalvoja käynnistää oman prosessinsa asunnon tyhjentämisen ja loppulaskujen suorittamiseen.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asiakkuuden päätyminen muuton vuoksi: .

Asukas ja/tai omainen tulee keskustelemaan joko tiimivastaavan, sairaanhoitajan tai talon johtajan kanssa. Käydään tilannetta läpi ja syyt siihen, miksi asukas muuttaa pois Saga Kanalinrannasta.

Jos asukas muuttaa toiseen hoitolaitokseen, sairaanhoitaja välittää asukkaan tiedot uuteen paikkaan, jos hoitajille on annettu lupa tietojen siirtoon.

Asiakkuuden päätyminen kuoleman vuoksi:

Keskustelu omaisten kanssa. Jos asukkaalla ei ole ollut omaisia, otetaan yhteys esim. edunvalvontaan. Omainen tai edunvalvoja käynnistää oman prosessinsa asunnon tyhjentämiseen ja loppulaskujen suorittamiseen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

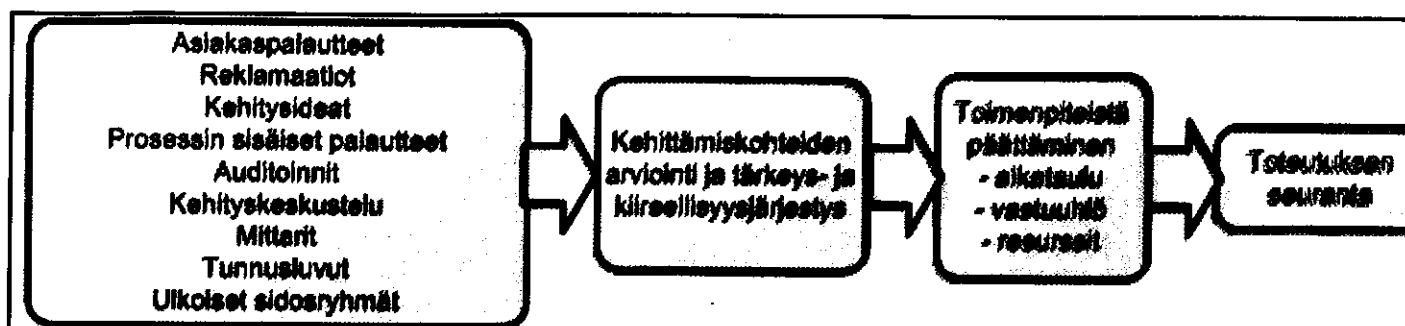
Saga Helapuisto, johtaja, Mirikka Kairema
mirikka.kairema@saga.fi
p. 09 3541 5010
Helatehtaankatu 1, 00700 Helsinki

Saga Helapuiston potilasasiamies Ea Tabell
Helatehtaankatu 1, 00700 Helsinki
p. 09 3541 5020

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Helsingin sosiaaliasiamiehet
Suvi Lepoluoto ja Marja-Terttu Soppela
puh. 09 31043365

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä



Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Saga Helapuiston ryhmäkodilla on Keravan kaupungin kanssa ostopalvelusopimus, tällä hetkellä asukkaita on kaksi. Kaupunki valvoo sopimuksenmukaista toimintaa tarkastuksilla. Tämän lisäksi yhteistyö toiminnan sujuvuudessa on jatkuvaa.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Noudatamme kuluttajasuojalakea.

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Moniammatillisessa työryhmässä kehitetään asukkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät menettelytavat.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Asukkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpidetään monipuolisella viriketoiminnalla, turvallisella ympäristöllä sekä toteuttamalla yksilöllistä asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoisuussuunnitelmaa.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Ruokapalvelua suunnittelee ja valvoo ruokapalvelupäälliköt. Asukkaiden tarpeet ja toiveet huomioidaan yksilöllisesti. Aterialistat perustuvat valtion ravitsemusneuvottelekunnan suosituksiin.

kts liite: Ateriapalvelut

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

emäntä, Eija Purho

eija.purho@saga.fi

puh. 09 3541 5030

Ruokapalvelupäällikkö, Monika Ahvenainen

monika.ahvenainen@saga.fi

puh. 0445566282

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Virkistys on osa asukkaan päivittäistä toimintaa, joka toteutuu yhteistyössä asukkaan, omaisen/läheisten ja henkilökunnan kesken. Talossa on lisäksi oma virikeohjaaja, joka järjestää monipuolista ohjelmaa asukkaiden toiveiden mukaan. Vaihtelua ohjelmaan tuovat erilaiset teema- ja retkipäivät. Talossa omana ammatinharjoittajan toimiva fysioterapeutti pitää viikottain jumppatuokioita. Saga Kanalinrannassa on oma kuntosali, jota kaikki asukkaat voivat käyttää omatoimisesti.

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Saga Helapuiston henkilöstö toteuttaa hyvää käsihygieniaa, työssä ei käytetä sormuksia, rannekelloa tai käsikoruja. Myös kynsilakan, rakennekynsien ja kynsikorujen käyttö on kielletty.

Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi asukkaille tehdään tiedote, jossa kerrotaan minkälainen tartuva tauti on kyseessä ja että hän ottaa välittömästi oireiden ilmetyä yhteyttä hoitajaan.

Talon sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä sairaanhoitopiirin hygieniahoidattajaan päivitetyn tiedon saamiseksi. Talossa tehostetaan käsihygieniaa epidemian aikana ja siivoushenkilökunta tehostaa pintojen puhdistamista epidemian aikana. Ravintola siivotaan useammin kuin normaalisti ja ottimet vaihdetaan tiheästi. Yhteistilaisuudet laitetaan tauolle epidemian ajaksi. Sisäisen tiedotuksen epidemiatilanteen muutoksista hoitavat lähiesimiehet sähköpostilla tai puhelimitse kaikille ammattiryhmille koko epidemian ajan.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Asukastyötä ja päivittäistä toimintaa kehitetään moniammatillisessa työryhmässä.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja kirjaa ja raportoi muutoksista. Vastuu sairaanhoidosta on palvelukeskuksen ja ryhmäkodin sairaanhoitajilla.

Saga Helapuistossa käy yksityislääkäri. Hoitajat noudattavat lääkäriltä saamia ohjeita.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä tahoo vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Asukkailla on seuraavat mahdollisuudet lääkäripalveluihin, jos kyseessä on kiireeton tarve: he käyttävät terveysaseman tarjoamia palveluja yksityiset lääkäripalvelut oman valinnan mukaan

Sagassa toimii palvelukeskuksen sekä ryhmäkodin puolella yksityislääkäri, joka ilmoittaa meille vastaanottopäivänsä. Asukkaat voivat varata lääkäriajan joko vastaanoton tai hoivan kautta. Ryhmäkodissa sairaanhoitaja huolehtii asukkaiden lääkärintarpeesta, yhteistyössä asukkaiden omaisten kanssa.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Kiireellisissä, päivystysluonteisissa tapauksissa soittamme 112 -> ambulanssi paikalle.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

Asukkaalla mahdollisuus käyttää erikoissairaanhoidon palveluita terveyskeskuksen tai yksityisten lääkäriasemien kautta.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta

(Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <http://www.stm.fi/julkaisut/navta/julkaisu/1083030>)

Saga Helapuistossa on nimetty työryhmä, joka vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja ylläpidosta. Jokaisen päivituksen jälkeen kaikki hoitajat lukevat päivitetyn suunnitelman ja kuittaavat sen luetuksi. Lääkehoitosuunnitelman toteutusta seurataan lääkepoikkeamaraporteista. Sairaanhoitajat käyvät viikkopalaverissa mahdolliset lääkepoikkeamat läpi ja niitä seurataan myös johdon taholta ja tarvittaessa toimintatapoja kehitetään uudelleen.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Sairaanhoitaja, tiimivastaava Pirkko Pihlakari, pirkko.pihlakari@saga.fi
Sairaanhoitaja, tiimivastaava Saara Lumilahti, saara.lumilahti@saga.fi

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Ea Tabell. p 09 3541 5020

Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Asukkaiden terveydentilaan ja hyvinvointiin liittyvää toimintaa kehitetään moniammatillisessa työryhmässä.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta
Asiakastiedot kirjataan eCare-ohjelmaan. LIITE:TIETOSUOJASELOSTE

Palvelua tuotettaessa esim kuntaan tai muutoin kunnan lukuun on henkilötietolain mukaisena rekisterinpitäjänä kunta.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6iwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Timo Santaharju,
puh.044-5566139

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqof8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Koko henkilökunta on allekirjoittanut salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Asien merkitys käydään läpi vielä kerran allekirjoitustilanteessa (erillinen oje, tietosuojavaltuutetun toimisto)

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake:

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Sovitaan paikkakuntaakohtaisesti kotikunnan ja/tai asukkaiden kanssa.

Saga Care noudattaa voimassaolevia arkistointilakeja.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Järjestetään yhteisiä palaverieita ja palautekeskusteluja kaikkien asiakkaiden palveluun osallistuvien kesken.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvää toimintaa kehitetään moniammatillisessa työryhmässä.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Yksikkö varmistaa alihankkijoilta ostettujen palveluiden kelpoisuuden ja laadun tiivillä yhteistyöllä.

Luettelo alihankkijoita

Lääkäri, Petri Räike

Fysioterapeutti, Tuomas Tenkanen

Kampaaja Merja Ikonen

jalkojenhoitaja Lucia Virtanen

Kehittämissuunnitelma

Palveluiden laatua kehitetään yhteistyöllä toimijoiden kanssa ja puuttumalla epäkohtiin.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Saga Helapuistossa toimiva moniammatillinen työryhmä suunnittelee, kokoaa, käsittelee ja kehittää omavalvonnan toteutumista.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Tarvittaessa viiveettä ja vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjelsiin tuleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi

Paikka ja päiväys
Helsinki 22.08.2012

Allekirjoitus

Mirikka Kairema