

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLLYS

Palvelun kohderyhmä.....	5
Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen .....	5
Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen.....	5
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
Toiminta-ajatus.....	7
Arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
Johtamisjärjestelmä.....	8
Laatumittarit ja viikkoraportti .....	9
Riskien hallinta .....	9
Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet .....	10
Vakavat poikkeamat .....	10
Toimintaympäristön riskikartoitus .....	10
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta .....	10
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM) .....	11
Väliuusi-suunnitelma .....	11
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit.....	12
Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	12
Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi / RAI-arviointi.....	12
Palvelun toteuttamissuunnitelma .....	13
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	13
Asukkaiden osallisuus.....	14
Laatufoorumi.....	14
Palautteet.....	15
Muistutukset .....	16
Palvelun sisällön omavalvonta .....	17
Terveyden- ja sairaanhoito.....	18
Lääkehoito .....	19
Ravitsemus .....	19
Saattohoito.....	20
Hygieniäkäytännöt.....	21

Puhtaanapito .....	21
Monialainen yhteistyö.....	21
Asiakasturvallisuus .....	22
Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.....	22
Turvallisuuskoulutukset.....	22
Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet.....	23
Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys.....	23
Sijaisten käytön periaatteet .....	24
Henkilöstön rekrytointi.....	24
Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus .....	25
Työhyvinvointi ja työsuojelu.....	26
Toimitilat .....	26
Teknologiset ratkaisut .....	27
Terveysturvallisuuslain mukainen toiminta.....	27
Asiakastyön kirjaaminen.....	27
Asiakastietojen käsittely.....	28
Tietosuojaja tietoturva .....	28
Kehittämissuunnitelma .....	28
Toimintasuunnitelma .....	30
Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	31

## PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelun tuottajan perustiedot			
Yhtiön nimi	Saga Care Finland Oy	Y-tunnus	2083761-7

Toimintayksikön perustiedot			
Toimintayksikkö	Saga Kaskenpuisto	OID-koodi	1.2.246.10.20837617.10.4
		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	67036
Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka	Vähäheikkiläntie 2, 20720 Turku		
Kunnan/kuntayhtymän nimi	Turku		
Hyvinvointialueen nimi	Varsinais-Suomen hyvinvointialue		

Yksikön vastuhenkilö	Tiina-Maija Nyman
Vastuhenkilön puhelinnumero ja sähköpostiosoite	050-5623123 tiina-maija.nyman@sagacare.fi

Luvanvarainen toiminta			
Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikakohta ja luvan muutokset
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	vanhukset	7	5.4.2023

Ilmoituksenvarainen toiminta			
Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Kotihoito	vanhukset	127	5.4.2023
Tukipalvelut	vanhukset	127	5.4.2023
Yhteisöllinen asuminen	vanhukset	3	5.4.2023

Terveystieteiden palvelut	
Yksityisen terveydenhuollon palveluiden rekisteröintipäätös	Pvm: 5.4.2023

Muut palvelut:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	SOL-siivouspalvelut ja Ruissalosäätiö
Pyykkihuolto	Saga Kaskenpuisto ja Comforta
Kiinteistöhuolto	Ruissalosäätiö
Ateriapalvelut	Saga Kaskenpuiston ja Saga Kaskenniityn keittiöt
Fysioterapia	Saga Kaskenpuisto
Jalkahoito	Saga Kaskenniityn jalkahoitaja Valeria Lehti erikseen sovittuina päivinä
Kampaaja	Tarina Hiukset, Maija Suurkaulio

Saga Kaskenpuisto tarjoaa seniori-ikäisille henkilöille vuokra-asumista sekä tarvittaessa toimintakyvyn mukaisia palveluita. Saga Kaskenpuistossa on 125 vuokra-asuntoa. Asunnot ovat yksiöitä ja kaksioita, joiden koko vaihtelee 34-57 m<sup>2</sup> välillä. Kaikilla asukkailla on käytössä turvapuhelin.

Saga Care Finland Oy tarjoaa ikääntyneille asiakkaille hoito-, kuntoutus- ja hyvinvointipalveluita asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti. Peruseriaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja yksilöllisten voimavarojen huomioon ottaminen. Saga-taloissa kunnioitetaan asukkaan omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä noudatetaan kuntouttavaa hoitotyötä.

Saga Kaskenpuistossa järjestetään asukkaille aktiivista harrastus- ja kulttuuritoimintaa sekä mielenkiintoisia tapahtumia. Lisäksi talossa toimii fysioterapeutti, vapaa-ajanohjaaja ja parturi-kampaaja sekä erikseen sovittuina päivinä jalkahoitaja.

Saga Care Finland Oy on osa Esperi Care konsernia.

## PALVELUN KOHDERYHMÄ

Kotihoito ja tukipalvelut: asiakkaat ovat pääsääntöisesti itsenäisiä tai kevyin avuin toimeen tulevia. Talossa on myös asiakkaita, joilla ei ole varsinaista hoidollista avuntarvetta.

Yhteisöllinen asuminen: asiakkaan palvelutarve on kohtalaista. Palvelun tilaajana on hyvinvointialue. Palvelun sisältöön kuuluu vuokra-asunto sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen: Asiakkaat tarvitsevat palvelua ympärivuorokautisesti. Palvelun tilaajana on hyvinvointialue.

## ALIHANKINTANA OSTETTUJEN PALVELUIDEN LAADUN VARMISTAMINEN

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta yhteistyössä Sagan henkilöstön kanssa. Kaikki Sagan palvelu- ja tuotehankinnat tehdään määritellyiltä yhteistyökumppaneilta. Yhteistyökumppanit ja hankintakategoriat on julkaistu Essi intranetissä.

Sagan yhteistyökumppaneiden laatua seurataan säännöllisesti laadunseurannan, asiakastyytyväisyysmittausten sekä eri yhteistyö- ja kehityspalaverien osalta. Yhteistyökumppaneiden sekä heidän toimitusketjunsä arvioinneilla varmistamme kumppaneidemme taloudellisen ja muun kyvykkyyden tuottaa laadukkaita ja vastuullisia palveluita Sagan tavoitteiden sekä hankintaperiaatteiden mukaisesti. Edellytämme jokaiselta yhteistyökumppaniltamme yrityskohtaista laadunhallintaa ja -seurantaa sekä omavalvontaa.

Käytännön tasolla Kaskenpuiston johtaja vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa johtaja on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Johtajan tulee varmistaa, että alihankkijoiden laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Johtaja varmistaa myös, että sopimuksen mukaiset laadunseurantapalaverit toteutuvat kriittisten palveluntuottajien kanssa Sagan edellyttämän aikataulun mukaisesti. Palautetta sekä kehityskohteita alihankkijoiden tuottamasta palvelusta pyydämme säännöllisesti myös asukkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

## OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN

Saga Kaskenpuiston omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä Kaskenpuiston toimintaa ohjaava toimintalupaus; "näin meillä tehdään".

Vastuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Saga Kaskenpuistossa omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat vastuhenkilön lisäksi talon työntekijät ja johtaja. Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tiimipalaverissa henkilöstön kanssa ja valmis omavalvontasuunnitelma kuitataan henkilöstön toimesta.

Esperin omavalvontasuunnitelma tehdään yleiseltä osaltaan tukifunktioiden yhteistyönä. Vastuu yleisen osan teksteistä on laatufunktiolla. Esperin omavalvonnan suunnitelman laadintaan ovat osallistuneet tukifunktiot: laatutiimi, palveluasiantuntijat, HR-tiimi, työhyvinvointipäällikkö, kiinteistötiimi, hankintatiimi, viestintä- ja markkinointitiimi sekä tietosuojavastaava. Yksiköt täydentävät suunnitelmaa kuvaamalla asioita oman toimintansa näkökulmasta.

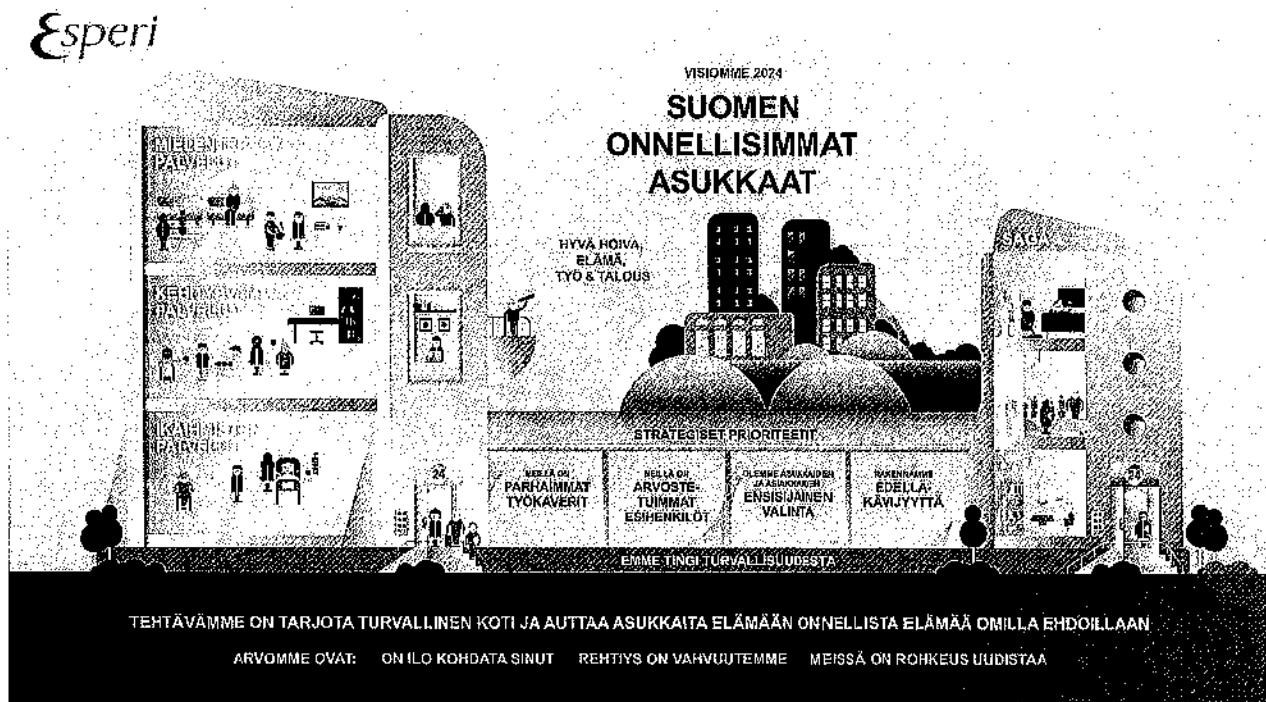
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka löytyy yksikön vastuhenkilön allekirjoittamana ja PDF-muodossa yksikön intranetin omasta työtilasta, Sagan verkkosivuilta sekä yksikön ilmoitustaululta. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP-järjestelmään.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, hygieniasuunnitelma ja siivoussuunnitelma. Näihin voidaan viitata tässä suunnitelmassa. Suunnitelmia säilytetään yksikössä.

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Strategia

Esperillä on neljä yhteistä strategista tavoitetta: hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous. Hyvä hoiva on perusvaatimus ja edellytys toiminnallemme. Kun siihen lisätään hyvä elämä eli miten me autamme ja tuemme asiakkaitamme elämään aktiivista elämää, teemme selkeästi juuri niitä asioita, jotka vievät meitä kohti visiotamme. Kaiken toteuttamiseksi tarvitsemme hyviä työntekijöitä, ja siksi työyhteisömme kehittäminen on yksi strategisista tavoitteistamme. Haluamme, että taloutemme on kunnossa, jotta voimme panostaa asiakastyytyväisyyteen sekä liiketoimintamme ja työyhteisömme kehittämiseen visiomme toteuttamiseksi.



Matka kohti "Suomen onnellisempia asukkaita" vaatii paljon työtä. Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle asiakkaallemme turvallinen koti, jossa he voivat elää sitä onnellista elämää omilla ehdoillaan.

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin ja Sagan neljä strategista prioriteettia:

"Meillä on parhaimmat työkaverit." Haluamme, että työyhteisömme ovat paikkoja, joissa viihdytään. Meidän tehtävämme on yhdessä mahdollistaa se. Parhaimmat työkaverit tarkoittaa, että olemme myös itse parhaita työkavereita toisillemme.

Panostamme jatkossa yhä enemmän rekrytointiin, perehdyttämiseen sekä parhaiden käytäntöjen kehittämiseen ja niiden käyttöön ottamiseen.

"Meillä on arvostetuimmat esihenkilöt." Haluamme, että esihenkilötyö on antoisaa ja että henkilöstömme kokee esihenkilötyön yhtiön vahvuutena. Yhdessä määritellyt Johtamisen punainen lanka ja Onnistujan punainen lanka määrittelevät arvopohjaisen työskentelytapamme painopisteet.

"Olemme asukkaiden ja asiakkaiden ensisijainen valinta." Saavuttaaksemme tämän meidän tulee erikoistua ja tuoda toimintaamme uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoiminta-alueellamme käyttöön otettava hoivafilosofia eli tapa elää arkea asiakkaittemme kanssa.

"Rakennamme edelläkävijyyttä." Laatu säilyy toimintamme keskiössä. Laadukkaan toiminnan eteen olemme tehneet jo paljon töitä, mutta nyt tavoite on nostettu erittäin korkealle. Haluamme, että Saga tunnetaan laadun edelläkävijänä. Edelläkävijyys tarkoittaa, että asioiden tekeminen vaatii meiltä kaikilta rohkeutta.

Yhteisellä matkallamme emme koskaan tingi turvallisuudesta. Tällä tarkoitamme asiakas- ja työturvallisuutta sekä tietoturva.

## TOIMINTA-AJATUS

Toimintamme tarkoituksena on tuottaa ikääntyneille asiakkaille palvelua, joka tarjoaa heille turvallisen kodin ja mahdollistaa onnellisen elämän omilla ehdoillaan. Lähtökohtanamme on aina asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, jotka huomioimme palveluita suunnitellessa. Palvelusopimus, toimilupa- ja ilmoitus sekä alaa koskevat suositukset ja lainsäädäntö ohjaavat toimintaamme. Hoidon ja palvelun suunnittelu, toteutus ja arviointi perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toiveisiin ja toimintakykyyn varmistaen yhteisen tavoitteemme.

Turvallisen kodin lisäksi tarjoamme asiakkaillemme tarvittaessa päivittäistä apua ja tukea heidän tarpeidensa sekä toiveidensa mukaisesti. Haluamme olla avoin ja läsnä myös asiakkaidemme läheisille, ja siksi olemme ovat aina avoinna heille.

Saga talossa asiakas voi asua täysin itsenäisesti tai hän voi hankkia hoiva-, hoito-, kuntoutus- ja huolenpito palveluita joko Sagan tuottamana tai ulkopuolisen toimijan tuottamana.

## ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toimintaamme ohjaavat arvot:

### **On ilo kohdata sinut**

Vuorovaikutus ja välittäminen ovat työmme perusta. Toisen ihmisen kohtaaminen on meille ilon hetki. Annamme kohtaamiselle aikaa ja olemme aidosti läsnä. Meillä jokainen on arvokas omana itsenään.

Kaskenpuistossa tämä tarkoittaa asukkaiden kohtaamista yksilöinä, iloisesti ja kohteliaasti.

### **Rehtiys on vahvuutemme**

Teemme mitä lupamme. Tunnettemme oman alamme ja tiedämme, mihin pystymme. Tekemisemme on läpinäkyvää sekä avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla. Olemme toisiamme varten ja teemme työtä tiiviisti yhdessä.

Kaskenpuistossa tämä tarkoittaa yhteistyötä moniammatillisen tiimin kanssa toisiamme ja asukkaita arvostaen.

## Meissä on rohkeus uudistaa

Johdamme tavoitteellisesti ja katsomme rohkeasti eteenpäin. Säännöllinen mittaaminen ohjaa kehittymistämme. Keräämämme osaaminen on voimavaramme, josta olemme ylpeitä. Olemme jokainen erilaisia ja opimme jatkuvasti toisiltamme. Kokeilemme uteliaina uutta ja löydämme yhdessä parhaat tavat toimia.

Kaskenpuistossa tämä tarkoittaa, että ei ole yhtä oikeaa tapaa toimia ja kunnioitamme toistemme toimintatapoja.

# JOHTAMISJÄRJESTELMÄ

Johtamisen vaikuttavuus varmistetaan johtamisjärjestelmällä, joka kattaa strategian määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toimintasuunnitelmien laatimisen sekä tulosten seurannan ja mittaamisen. Kaskenpuiston vastuuhenkilö vastaa yksikön toiminnasta yksikön tavoitteiden, toimiluvan/ilmoituksen sekä tehtäväkuvansa mukaisesti huolehtien asiakkuuksista ja yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa.

Vastuuhenkilö vastaa asukkaiden perus- ja palvelutarpeiden mukaisista vaatimuksista, asukasturvallisuuden toteutumisesta, asukkaiden tarvitsemasta terveyden- ja sairaanhoidosta sekä yhtiön laatukriteereiden mukaisesta työskentelystä.

Hän vastaa myös vastuuhenkilönä ja työnantajan edustajana Kaskenpuiston toiminnan organisoimisesta ja toimintaedellytysten turvaamisesta, kuten töiden sujuvuudesta riittävän, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön avulla. Vastuuhenkilön esihenkilönä toimii talon johtaja, jonka kanssa pidetään säännölliset viikkopalaverit Kaskenpuiston toimintaan ja tavoitteisiin liittyen.

Vastuuhenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii yksikköön sovitujen seurantalaverien pitämisestä sekä niissä määriteltyjen tehtävien hoitamisesta.

Saga Kaskenpuisto tuottaa monipuolisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Toimintaan kuuluu myös ateriapalvelut, siivous- ja puhtaanapitopalvelut sekä asuntojen vuokraus. Talon johtaja on tulosvastuussa yksiköstään, hän vastaa taloudellisten toimintaedellytysten täyttymisestä, uusien asiakkaiden kontaktoimisesta sekä talon markkinoinnista ja myynnistä. Vastuuhenkilö vastaa sosiaalihuoltolain mukaisen toiminnan toteutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Talon johtaja osallistuu kuukausittain aluetapaamisiin ja keskustelelee Kaskenpuiston toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työntuntien yhteydessä esihenkilönsä kanssa.

Vastuuhenkilöllä ja talon johtajalla on toiminnan kehittämiseksi käytettävissään säännöllisesti mitattavat henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset sekä eri palautekanavien kautta yksikön toiminnasta saadut palautteet. Johtamistyön tavoitteita määrittää ”Johtamisen punainen lanka”.

Vastuuhenkilön ja talon johtajan työtä tukevat eri tukitoimintojen asiantuntijat kuten esimerkiksi palveluasiantuntijat, työvuorosuunnittelun asiantuntijat, HR-asiantuntijat, työsuohelakimies, tietosuojavastaava, ICT, laatujohtajat ja viestintäjohtajat.

Liiketoimintajohtajat ja johtoryhmä seuraavat asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä vastaavat mahdollisista linjauksista tai lisäohjeista. Saga on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitämiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatujohtajiemme mahdollistaa mittareiden päivittäisen seuraamisen. Laatuindeksiä ja mittareita seurataan organisaation joka tasolla – hallituksesta yksiköiden tiimipalaveriin.

Osana johtamisjärjestelmää jokainen sagalainen on velvollinen tekemään työnsä huolellisesti hyvää työilmapiiriä edistäen sekä työnantajan antamia ohjeita noudattaen. Tehtäväkuvien lisäksi työskentelyä määrittää yhdessä sovittu ”Onnistujan punainen lanka”.



## LAATUMITTARIT JA VIIKKORAPORTTI

Vastuuhenkilön työtä ohjaavat valitut mittarit. Seuraamme Saga Kaskenpuiston tilannetta käytössämme olevilla viikko- ja kuukausiraporteilla.

Viikkoraportilla seuraamme palvelun toteuttamissuunnitelmien ja poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta, vakavien poikkeamien määrää sekä asiakaspaikkamäärää. Lisäksi ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä seurataan asukasaktiivisuutta ja kirjausten toteutumista sekä toimintakykyarvioiden ajantasaisuutta. Yksikön viikkoraportit julkaistaan intranetissä viikoittain. Käsittelemme viikkoraportin tiimipalaverissa työntekijöiden kanssa.

Laatumittareita ovat palvelun toteuttamissuunnitelman ajantasaisuus, poikkeamailmoitusten käsittelyn ajantasaisuus, lääkeshoidon poikkeamat/asukas, vakavat poikkeamat sekä RAI-peittävyys niiltä osin kuin RAI tehdään.

Laatumittareiden seuranta on jatkuvaa, kootusti seurantaa tehdään kuukausittain laajennetun johtoryhmän yhteydessä.

## RISKIEN HALLINTA

Sagan toimintaohjeet ovat vähimmäisvaatimus toiminnan sisällölle ja laadulle. Ohjeet perustuvat lakeihin ja asetuksiin sekä suosituksiin ja eettisiin toimintaohjeisiin. Toimintaohjeemme ovat osa riskienhallintaa. Ohjeet löytyvät Esperi intranetistä. Toimintaamme ohjaa omavalvontaohjelma.

Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako:

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	Kaskenpuiston työntekijät	Laatuportti	Vastuuhenkilö ja lähilähiesihenkilöt
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Kaskenpuiston työntekijät ja vastuuhenkilö	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Vastuuhenkilö	Yhteydenotto työhyvinvointipäällikköön tai laatuapäällikköön	Työhyvinvointipäällikkö Laatuapäällikkö
Toimintaympäristön riskit	Kaskenpuiston työntekijät	Toimintaympäristön riskienanalyysi -lomake	Vastuuhenkilö
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät	Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake	Vastuuhenkilö, sosiaalihuollon johtava viranhaltija
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Kaskenpuiston työntekijät	Laatuportti	Vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Kaskenpuiston työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	WhistleB, Whistleblowing Centre	Whistleblow-tiimi Aluepäällikkö, työhyvinvointipäällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Vastuuhenkilö
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoinen auditoija	Laatuportti	Vastuuhenkilö ja talon johtaja

## POIKKEAMAT JA LÄHELTÄ PITI -TILANTEET

Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet Laatuportti-järjestelmään. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen ja poikkeaman raportoi sen havainnoinut työntekijä. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi asukasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojeluun, tietoturvaan ja -suojaan, palo- ja toimitila- tai ympäristöturvallisuuteen.

Käsitlemme Kaskenpuiston poikkeamat tiimipalaverissa vastuuhenkilön tai asiantuntijoiden johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyytä. Samalla sovimme riskitason perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asukasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla. Poikkeamia seurataan Saga-tasoisesti kuukausittain Sagan laajennetussa johtoryhmässä.

## VAKAVAT POIKKEAMAT

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan laaturaportointipäällikölle tai työhyvinvointipäällikölle. Selvittäminen käynnistetään tarvittaessa poikkeaman vakavuuden arvioimisen jälkeen.

Vakavat poikkeamat voivat liittyä muun muassa ihmishenkeä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin ja työperäisiin sairauksiin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakavan poikkeaman selvitys tehdään Kaskenpuistossa poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellisen juurisyyanalyysin tunnistetulle poikkeamalle. Kaskenpuiston vastuuhenkilön ja työntekijöiden kanssa sovimme tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ja niiden seurannan.

Vakavien poikkeamien selvitysten avulla annetaan suosituksia ja tarkennetaan toimintaohjeita. Vakavien poikkeamien selvitysten oppeja hyödynnetään konsernitasoisesti.

Vakavien poikkeamien koonti käsitellään Esperin hallituksessa kolme kertaa vuodessa. Tästä vastaa laatujohtaja.

## TOIMINTAYMPÄRISTÖN RISKIKARTOITUS

Teemme vuosittain toimintaympäristön riskikartoituksen yhdessä Kaskenpuiston työntekijöiden kanssa. Ennakoivalla toiminnalla pyrimme ehkäisemään riskien toteutumista. Suunnittelemme toimintaympäristön tunnistetuille riskeille toimenpiteet ja seuraamme niiden toteutumista yksikön vuosikellon mukaisesti.

Toimintaympäristön riskikartoitus jaetaan neljään kategoriaan: henkilöstöön liittyvät riskit, työmenetelmiin, työtapoihin tai -prosesseihin liittyvät riskit, taloudelliset riskit ja asiakkaaseen liittyvät riskit.

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty 13.6.2024.

## ILMOITUS ASIAKASTURVALLISUUDEN EPÄKOHDASTA

*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (Valvontalaki)*

*29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*

### 30 § Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi velvoitteen epäkohtailmoitusten teosta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, ihmisarvoa alentavaa kohtelua sekä toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on tehtävä viipymättä ilmoitus yksikön vastuuhenkilölle sekä täytettävä Esperin intranetistä löytyvä Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake. Ilmoitus havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan yksikön vastuuhenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan kanssa.

## TYÖN VAAROJEN JA RISKIEN ARVIOINTI (STM)

Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvallinen työympäristö ja terveelliset työolot. Sagassa työn vaarojen ja riskien arviointia toteutetaan hyödyntäen STM:n riskiarviointilomakkeita.

Kaskenpuiston vastuuhenkilö vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty. Riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä. Esperin työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäälliköt ovat tarvittaessa tukena riskiarvioinnin laadinnassa. Riskiarvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä fyysiset, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät. Lisäksi arvioimme erikseen biologisia riskejä aluehallintoviraston suositusten mukaisesti.

Riskinarviointi tallennetaan sähköiseen muotoon Laatuportti-järjestelmään, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään kerran vuodessa, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskinarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmis -tilaan sitä mukaa, kun toteutuvat.

STM:n työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty 1/2024.

Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).

Jokainen työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Ilmoitus voi liittyä työntekijän havaitsemaan mahdolliseen väärinkäytökseen, joka ei ole Sagan periaatteiden tai lakien mukaista toimintaa. Ilmoitusten tarkoituksena on estää tai oikaista mahdollisia väärinkäytöksiä.

Ilmoitus tehdään aina nimettömänä. Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme WhistleB, Whistleblowing Centre. Ilmoituskanavaan pääsee esimerkiksi tietokoneelta, tabletilta ja älypuhelimelta. Ilmoituksesta tulee tieto Sagan Whistleblow-tiimille, joka vastaa ilmoituksen jatkokäsittelystä. Kaikki ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

## VALMIUSSUUNNITELMA

Varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen häiriötilanteissa on tärkeää sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Esperissä on tehty konsernitason valmiussuunnitelma, jonka yleinen osa löytyy intranetistä. Valmiussuunnitelmasta vastaa Esperin johtoryhmä.

Valmiussuunnitelma on päivitetty 3.10.2022.

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Toimintakorteista vastaa yksikön vastuuhenkilö.

Toimintokortit on päivitetty 30.8.2023.

## SISÄISET JA ULKOISET AUDITOINNIT

Sagassa asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioidaan auditoinneilla. Auditointeja tehdään sisäisinä ja ulkopuolisen toimijan toimesta. Sisäisistä auditoinneista vastaavat sisäisen auditoijan koulutuksen saaneet auditoijat. Auditointikriteereinä toimivat Sagan omat laatutavoitteet sekä toimintaa ohjaava lainsäädäntö. Sisäisen auditoinnin osana tehdään myös lääkitysturvallisuusauditointi.

Ulkoisista auditoinneista vastaa Labquality ja kriteerit tulevat ISO 9001:2015 standardista sekä toimialaa koskevasta lainsäädännöstä.

Yksikköön tehdään auditointi (joko ulkoinen tai sisäinen) kolmen vuoden välein.

Sisäinen auditointi on tehty 26.1.2023.

Ulkoinen auditointi on tehty 19.-20.5.2020.

## ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

## TOIMINTAKYVYN JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI / RAI-ARVIOINTI

**Itsemaksavan asukkaan palvelutarve** arvioidaan asukkaan muuttaessa. Palvelutarvetta arvioidaan asumisen aikana asukkaan itsensä, omaisten tai talon henkilökunnan toimesta. Asukas voi ostaa lisäpalveluita tarpeen tai toiveensa mukaisesti. Saga Kaskenpuiston hoitaja tekee tervehdyskäynnin uuden asukkaan jäädessä ensimmäiseksi yöksi taloon. Tarvittaessa lisäpalvelut aloitetaan heti.

Asukkaalle järjestetään tarvittaessa hoitoneuvottelu, johon osallistuvat vähintään asukas, läheinen ja Saga Kaskenpuiston hoitaja tai sairaanhoitaja. Tarvittaessa hoitoneuvottelun voi osallistua myös muita asukkaan hoidon kannalta olennaisia henkilöitä.

Hoitoneuvottelussa käymme läpi asukkaan tämänhetkisen tilanteen sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet. Hoitoneuvottelu ja siinä käsitellyt asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

**Ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaan palvelutarpeen** arvioinnista vastaa hyvinvointialue. Asukkaan muuttaessa järjestetään hoitoneuvottelu, jotta asukkaan toiveet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan palvelukokonaisuudessa.

Tulotilanteessa asukas ja mahdollisesti hänen omaisensa tulevat yleensä jo etukäteen tutustumiskäynnille. Asukkaan muuttaessa arvioidaan asukkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa yhdessä palvelutarve. Tarvittaessa tai tilanteen muuttuessa pidetään hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asukas, omainen, Kaskenpuiston hoitaja tai sairaanhoitaja ja tarvittaessa HVA edustaja. Asukas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa niin pitkälle, kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista.

**Ostopalvelu ja palveluseteliasiakkaat:** Arvioimme asukkaan hoidon ja palvelun tarvetta RAI-toimintakykyarvioinnilla. Arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, ymmärretyksi tulemista, muistia, ravitsemustilaa, kipua ja lääkkeitä.

Teemme RAI-arvioinnin yhdessä asukkaan kanssa ja tarvittaessa asukkaan toiveesta voimme pyytää mukaan hänen läheisensä. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Ensimmäinen RAI-arviointi aloitetaan heti asukkaan muutettua Kaskenpuistoon. Arvioinnin avulla tutustumme asukkaaseen. RAI-arviointi tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asukkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Kerromme asukkaalle arvioinnista. Asukkaan nimetty omatyöntekijä vastaa RAI-toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Seuraamme RAI-arviointien ajantasaisuutta viikoittain viikkoraportilla.

Hyödynnämme asukkaan RAI-arvioinnista saatuja mittareita ja herätteitä yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa.

RAI-arvioinnin lisäksi asukkaalle voidaan tarvittaessa tehdä muistitesti (MMSE) ja ravitsemustesti (MNA).

## PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA

Teemme palvelun toteuttamissuunnitelman yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaan toiveesta myös omaiset voivat osallistua suunnitelman tekoon. Suunnitelma tehdään kahden kuukauden (2 kk) sisällä asukkaan muutosta. Kirjaamme asukkaan näkemykset ja toiveet suunnitelmaan. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että kaikki tietävät, mitä asukkaan hoidosta on sovittu. Sairaanhoitaja vastaa siitä, että palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan kahden kuukauden sisällä Kaskenpuistoon muutosta. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että toteuttamissuunnitelmat tehdään ja päivitetään kerran vuodessa tai aina tilanteen muuttuessa. Toteuttamissuunnitelmien päivitykseen osallistuvat sekä sairaanhoitajat että muu hoitohenkilöstö.

Päivitämme palvelun toteuttamissuunnitelman vähintään vuoden välein, asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa tai sopimuksen mukaisesti. Seuraamme palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta viikoittain yksikön viikkoraportilla.

Asukas saa yksilöllisen ja ajantasaisen palvelun toteuttamissuunnitelman mukaista palvelua. Työntekijät tuntevat asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Päivittäinen hoitotyö ja kirjaaminen perustuvat asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

## ITSEMÄÄRÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä valintoja. Asukkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Hoidamme asukasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vahvistamme asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja siihen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Kaskenpuistossa asukkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan ja henkilökunta kunnioittaa asukkaan kotia hänen yksityisenä tilanaan
- Asukkaan kotiin mennään vain sovitusti tai hätätilanteessa, esim. turva- tai palohälytys
- Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen
- Selvitämme asukkaan arvot, hänelle mieluisat asiat sekä tavat ja tottumukset kysymällä niitä asukkaalta itseltään
- Tuemme asukasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamalla hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asukkaan kommunikaatiota esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja valitsemalla sopivat kommunikaatiomenetelmät
- Ennakoimalla, kuten asukkaan tekemällä edunvalvontavaltuutuksella, hoito- tai hoivatahdolla
- Mikäli asukkaalla on hoitotahto tai elvytyskielto, se liitetään asukastietoihin sähköiseen järjestelmään
- Kuulemme läheisten näkemyksiä asukkaan toiveista erityisesti silloin, kun asukkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt
- Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä
- Koulutamme työntekijöitä asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa. Esko-verkko-oppimisympäristössämme on koulutus asukkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisesta.
- Kaikissa tilanteissa huomioidaan intimitettiin suojaaminen, mm. asukkaan asiallinen pukeutuminen, emme puhu toisten asukkaiden asioista muiden asukkaiden tai ulkopuolisten kuullen

Rajoittamistoimenpiteitä käytetään ainoastaan henkilön oman tai toisen henkilön terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lääkärin tekemä hoitopäätös, joka kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja uusitaan tarvittaessa kolmen kuukauden (3 kk) välein. Käyttö kirjataan osana päivittäistä kirjaamista. Päätöksestä keskustellaan asukkaan tai hänen läheisensä kanssa, jos asukas ei pysty itse ottamaan asiaan kantaa. Esperin intranetissä on tarkempi ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Kaskenpuistossa käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat haaravyö pyörätuolissa, sängynlaitojen ylös nostaminen ja hygieniahäälari.

## ASUKKAIDEN OSALLISUUS

Toivomme asukkaiden ja myös heidän läheistensä osallistuvan aktiivisesti yksikön tapahtumiin. Keräämme palautetta jatkuvan palautteenantokanavan Happy or not kautta. Palautteen pohjalta asukkailla ja läheisillä on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua yksikön kehittämiseen. Saga Kaskenpuistossa järjestetään kerran kuukaudessa talon johtajan johdolla asukaspalaveri, jossa käydään läpi ajankohtaisia asioita ja palautteita, ja asukkailla on tilaisuus esittää kysymyksiä, ideoita ja toiveita talon toimintaan liittyen.

## LAATUFOORUMI

Asukkaiden läheisistä ja yksiköiden työntekijöistä koostuva Laatufoorumi on osa Esperin laatutyötä. Foorumi on kanava, jonka jäsenet pääsevät vaikuttamaan Esperin ja yksiköiden toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen.

Laatufoorumin jäsenyys perustuu läheisen tai työntekijän halukkuuteen osallistua toimintaan. Vapautuvista paikoista uutisoidaan verkkosivuilla ja intranetissä, jolloin halukkailla on mahdollisuus hakea jäsenyyttä. Jäsenyys kestää kaksi vuotta. Laatufoorumin jäsenet löytyvät ulkoisilta verkkosivuiltamme.

## PALAUTTEET

Haluamme kehittää toimintaamme ja palautteesta saatava tieto on meille arvokasta. Käsittelemme saadun palautteen yhdessä työntekijöiden sekä asiakkaiden kanssa. Hyödynnämme palautetta jatkuvan parantamisen ja kehittämisen perustana yksikön kehittämissuunnitelmassa.

Palautekanavamme ovat:

### Happy or Not

Keräämme palautetta jatkuvan palautteenantokanava Happy or Not:n kautta. Saga-taloissa kysytään asukkaiden tyytyväisyyttä eri palveluihin kuukausittain vaihtuvan kysymyksen avulla. Asiakkaiden sekä läheisten on mahdollista antaa palautetta 24/7. Palautteiden perusteella valitaan kehittämisen kohteet ja suunnitellaan toimenpiteet, jotka esitellään asukaskokouksissa puolivuositain.

Palvelu	Toimenpiteet ja kehityskohteet
Harrastus- ja kulttuuritoiminta	Tyytyväisyysindeksi 94,8. Asukkaat ovat tyytyväisiä monipuoliseen harrastus- ja kulttuuritoimintaan. Asukkaille on jaettu myös kysely, johon he voivat vastata, minkälaista ohjelmaa toivovat.
Fysioterapia	Tyytyväisyysindeksi 85,9. Fysioterapia on helposti ja nopeasti saatavilla. Fysioterapeutin pitämät jumprat koetaan tärkeinä ja niitä myös jatketaan.
Hoitopalvelut	Tyytyväisyysindeksi 86,2. Hoitopalveluissa ollaan tyytyväisiä erityisesti siihen, että palvelu saadaan oman toiveiden mukaisesti lähes aina. Henkilökunta koetaan ystävällisenä ja erittäin auttavaisena. Pyrimme edelleen järjestämään toivotun käynnin asukkaalle sopivana aikana.
Siivous- ja puhtauspalvelut	Tyytyväisyysindeksi 83,3. Myönteistä palautetta tulee siistijöiden ystävällisyydestä ja nopeasta siivousajan saannista. Kotisiivouksen sisällöstä ollut epäselvyyttä, lisätään asukaskansioon tiedote ko. sisällöstä.
Ravintola	Tyytyväisyysindeksi 83,9. Asukkaat ovat tyytyväisiä ruokaan. Toivovat perinteistä kotiruokaa ja sitä on myös hyvin tarjolla. Aterian monipuolisuus saa myös kiitosta. Palautetta on tullut pitkistä jonotusajoista ja siitä, että salaattilinjasto on ajoittain tyhjä ennen klo 14. Parannustoimenpiteenä keittiö täydentää riittävästi linjastoa koko ruokailun ajan, jotta salaattipöydässä riittää tarjottavaa myös ruokailun lopussa.

### Asiakastyytyväisyyskysely

Toteutamme kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn. Kyselyyn on mahdollista vastata yksikössä olevalla mobiililaitteella tai paperisella vastuslomakkeella ja vastaaminen on mahdollista joko asiakkaan itsensä toimesta, läheisen tai työntekijän avustamana. Kyselyn tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista. Lisäksi yksikön verkkosivuille lisätään vastausten keskiarvo.

Vuonna 2023 asukastyytyväisyyskyselyn NPS oli 74 (keskiarvo 9,02).

### Läheistyytäväsyyksely

Toteutamme läheistyytäväsyykselyn keskitetysti tekstiviestien avulla. Kerran vuodessa asiakastietojärjestelmässä olevalle läheiselle toimitetaan kysely tekstiviestillä. Tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista.

Vuonna 2023 läheistyytäväsyykselyn NPS oli 83 (keskiarvo 9,0).

### Kirjallinen ja suullinen palaute

Palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen antaja voi halutessaan antaa palautteen omalla nimellään tai nimettömänä. Käsittelemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalavereissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään. Seuraamme toimenpiteiden toteutumista kvartaaleittain.

### Hyvinvointialueen palaute

Keräämme kerran vuodessa palautetta hyvinvointialueelta ja käsittelemme sen liiketoimintajohtoryhmissä.

## MUISTUTUKSET

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen. Yksikön vastuuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimipalavereissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

<p>Muistutusten vastaanottaja</p>	<p><a href="mailto:kirjaamo@esper.fi">kirjaamo@esper.fi</a></p>
<p>Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:</p>	<p>Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä <i>sosiaalihuollon asiakslaki</i>, ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa;</li> <li>2) neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;</li> <li>3) neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;</li> <li>4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;</li> <li>5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä</li> <li>6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.</li> </ol> <p>puh. 02-3132399 puhelinaika ma-pe klo 10-12 ja 13-15</p>



	<p><a href="mailto:sosiaaliasiavastaava@varha.fi">sosiaaliasiavastaava@varha.fi</a> (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)</p>
<p>Potilasasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:</p>	<p>Potilasasiavastaavan tehtävänä on:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) neuvoo potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä <i>potilaslaki</i>, soveltamiseen liittyvissä asioissa;</li> <li>2) neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitettun muistutuksen tekemisessä;</li> <li>3) neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;</li> <li>4) tiedottaa potilaan oikeuksista;</li> <li>5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä</li> <li>6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.</li> </ol> <p>puh. 02-3132399 puhelinaika ma-pe klo 8-15:30</p> <p><a href="mailto:potilasasiavastaava@varha.fi">potilasasiavastaava@varha.fi</a> (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)</p>
<p>Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut</p>	<p>Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.</p> <p>Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse soittamalla numeroon 09-51101200 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15) tai osoitteessa <a href="http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/">www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/</a></p>

## PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Omavalvontaohjelmamme perustuu valvontalain edellyttämään omavalvontaohjelman velvoitteisiin, joissa jokaisen palveluntuottajan on tehtävä oma kaksivuotinen omavalvontaohjelmansa. Saga kuuluu Esperin konserniin ja noudattaa konsernitaseista omavalvontaohjelmaa. Omavalvonnan pohjana toimii omavalvontaohjelma 2023-2024. Ohjelmaan on koostettu tietoa toimintakäytännöstämme ja ohjeistamme. Ohjelma kertoo, miten hallitsemme riskejä ja teemme laatutyötä.

Sosiaalihuollon palveluiden vastuhenkilö vastaa omavalvonnan toteutumisen seurannasta ja puuttuu viivytyksettä mahdollisiin poikkeamatilanteisiin. Hän tekee tarvittaessa yhteistyötä konsernin tukitoimintojen, mm HR, Laatu, viestintä, kanssa.

Olennaisena osana omavalvontaamme kuuluvat sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, kohdenneet arviointi- ja tukikäynnit, laadun vuosikysely yksiköille itsearviointina sekä kaikki kehittäminen Laatuporttiin tehtävien itseilmoitettujen poikkeamien avulla. Mikäli poikkeama osoittautuisi vakavaksi vaaratapahtumaksi, selvitämme ne erillisen selvitysprosessin avulla.

Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet kirjataan yksikkökohtaisesti omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön verkkosivuilla sekä yksikössä.

Vuonna 2024 alkavana kaksivuotiskautena omavalvontamme erityisteema on turvallisuuskulttuuri.

Laadun seurannassa ja riskien hallinnassa käytämme omaa laatumittaristoamme, jonka avulla seuraamme laatutavoitteiden toteutumista sekä ennakoimme mahdollisia tulevia riskejä. Laatumittaristostamme pystymme yhdellä vilkaisulla ja ajantasaisesti näkemään, missä tarvitaan tukea, sekä tekemään korjausliikkeitä tiedon ja datan perusteella. Laatumittaristo osoittaa myös kehitystoimenpiteiden vaikuttavuuden konkreettisesti.

Toimimme siten, että asukkaamme voivat elää omannäköistä, mahdollisimman itsenäistä ja turvallista elämää. Selvitämme asukkaidemme toiveet ja heille tärkeitä asiat. Huomioimme asukkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Kannustamme ja tuemme asukkaita toimimaan arjessa mahdollisimman itsenäisesti sekä osallistumaan heille tärkeisiin asioihin.

Sosiaalista kanssakäymistä, eli harrastus- ja kulttuuritoimintaa, järjestetään Kaskenpuistossa runsaasti. Talossa on vapaa-ajan ohjaaja, joka järjestää useita ryhmätoimintoja tai tapahtumia viikossa. Myös talon fysioterapeutti toteuttaa ryhmiä. Kaikki talon asukkaat voivat osallistua ryhmätoimintaan oman mielenkiintonsa ja toimintakykynsä mukaisesti.

Harrastus- ja kulttuuritoiminnan sisältö suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa ja palvelusta kerätään säännöllisesti palautetta, jonka pohjalta toimintaa kehitetään. Harrastus- ja kulttuuritoiminnasta tehdään vuosi-, viikko- ja päiväsuunnitelmat. Viikkosuunnitelma on nähtävillä talon yleisissä tiloissa sekä Saga Kaskenpuiston nettisivuilla, ja se jaetaan myös viikoittain asukkaiden postilaatikoihin.

Harrastus- ja kulttuuritoiminnan sisältö on monipuolinen. Se käsittää erilaisia ryhmiä, esimerkiksi kädentaito-, historia-, kirjallisuus- tai kieliryhmiä. Myös liikunnallisia ryhmiä on runsaasti, esimerkiksi erilaisia jumpparyhmiä useita viikossa. Lisäksi talossa vieraillee usein esiintyjä, teatteriryhmiä ja laulajia. Asukkaiden kanssa tehdään myös retkiä talon ulkopuolelle esimerkiksi museoihin, konsertteihin, teatteriin tai vaikkapa laivalle.

## TERVEYDEN- JA SAIRAAHOITO

### Itsemaksavat asiakkaat:

Asukas vastaa pääsääntöisesti terveyden seurannasta itse. Myös asukkaan läheinen tai Kaskenpuiston henkilökunta voi tehdä havainnot asukkaan terveydentilasta. Mikäli tilanne vaatii jatkotoimia, henkilökunta voi asukkaan tai läheisen toiveesta järjestää esim. lääkärin vastaanoton, apuvälinekartoituksen tms. Asukas vastaa itse sairaanhoidon järjestämisestä tai palvelun voi toteuttaa Saga Kaskenpuiston tai muun palvelutuottajan henkilökunta. Välitöntä sairaalahoitoa vaalivan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi.

Kaskenpuistossa ei ole lääkäripalveluja, joten lääkäripalveluista vastaa jokaisen asukkaan oma terveysasema- tai yksityislääkäri tai Kupittaan kotihoidon lääkäri. Asukkaan niin halutessa voi Kaskenpuiston sairaanhoitaja ottaa julkisen puolen lähetteellä veri- tai muita näytteitä.

### Ostopalveluasiakkaat:

Ostopalveluasiakkaiden vastuulääkärinä toimii Terveystalon lääkäri. Kaskenpuiston vastuuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä maanantaista perjantaihin klo 8-15. Vastuuhenkilö

vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaalahoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asukkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Lääkärin ohjeiden mukaan asukas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Asukkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan sairaanhoitajan lähete, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarpeelliset asukkaan esitiedot, lääkitys ja diagnoosit sekä lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Teemme mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Annamme asukkaalle ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

Raportoimme havainnoista asiakasta hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa omalääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, jossa mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotulokset ja tarkistetaan asukkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asukkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä Terveystaloon, Tyks Akuuttiin tai hätänumeroon.

## LÄÄKEHOITO

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Tuvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Saga Kaskenpuistossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 8/2024.

Kaskenpuiston vastuuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Lääkkeet tulevat yhteistyöapteekista: Nova apteekki, Turku.

Osalle asukkaista lääkkeet tulevat Nova apteekista annosjakelupusseissa. Asukas maksaa itse omat lääkkeensä.

## RAVITSEMUS

Saga Kaskenpuistossa aamiainen ja iltapala valmistetaan omassa keittiössä. Lounas ja päivällinen valmistetaan Saga Kaskenniityn valmistuskeittiössä, josta ne kuljetetaan Kaskenpuistoon. Ravintolan toiminnasta vastaa ravintolapäällikkö, jonka alaisuudessa on keittiö- ja vastaanottohenkilökunta. Jokaisessa talossa on käytössä kiertävä ruokalista. Suunnittelussa huomioidaan ravitsemussuositukset ikääntyneille, asukkaiden toiveet sekä juhlapyhä- ja vuodenaikavaihtelut. Asukkaiden erikoisruokavalioiden tiedot toimitetaan keittiöön. Erikoisruokavalioiden täytetään lomake, joka säilytetään keittiössä kansiossa. Elintarvikehankinnat tehdään kilpailutettuja sopimustoimittajia käyttäen.

Hyvä ravitseminen on yhteydessä toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Huomioimme asukkaiden ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa toiveiden lisäksi erityisruokavaliot sekä yksilölliset tarpeet. Yksikössämme tarjoillaan ikääntyneiden ruokasuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita.

Asunnoissa on omat keittiöt ja asukkaat voivat valmistaa aterioitaan myös itse.

Yhteiset ateria-aikamme ovat:

aamupala	klo 8:00-10:00
lounas	klo 11:30-14:00
päivällinen	klo 16:00-16:30

Ostopalveluasiakkaat: tarjolla on myös päiväkahvi ja iltapala toiveiden mukaisesti. Huolehdimme, ettei yöpaasto ylitä 10 tuntia.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Kannustamme asukkaita yhteiseen ruokahetkeen.

Ostopalvelu- ja palveluseteliäsiakkaat: arvioimme asukkaiden ravitsemustilannetta painon seurannalla, RAI-arvioinnilla ja MNA-testillä. Paino mitataan vähintään kerran kuukaudessa. Jos asukkaalla on ravitsemusongelmia, paino mitataan vielä useammin. Asukkaan tullessa hoitoon arvioimme hänen ravitsemustilaa RAI-arvioinnin ja MNA-testin avulla. Toistamme arvioinnin puolivuositain, tarvittaessa useammin. Jos painoindeksi on alhainen tai asukkaalla on vajaa- tai virheravitsemusta, tarkistamme ruokavalion ja lisäämme asukkaan energian ja ravintoaineiden saantia. Jos nesteensaannissa on ongelmia tai asukkaalla on liian vähäisen juomisen merkkejä, seuraamme asukkaan nesteen saantia.

## SAATTOHOITO

Saattohoitoon kuuluu asukkaan toiveiden huomioon ottaminen, mahdollisimman hyvä oireiden hoito, lähestyvään kuolemaan valmistaminen sekä asukkaan läheisten huomioiminen ja tukeminen. Kärsimyksen lievitys on saattohoidon päämäärä.

Saattohoito-ohjeistus perustuu STM:n suositukseen palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamisesta sekä palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypä hoito -suositukseen. Saattohoito-opas löytyy intranetistä. Saattohoitolupauksestamme on tehty kaksi videota. Toinen video on tarkoitettu antamaan tietoa läheisille ja toinen on ohjevideo työntekijöillemme.

Kaskenpuistossa on nimetty ja koulutettu saattohoitovastaava, jonka tehtävänä on perehdyttää yksikön työntekijöitä sekä kehittää yksikön saattohoitoa yhdessä vastuuhenkilön ja muiden työntekijöiden kanssa. Saattohoitovastaavat tapaavat kaksi kertaa vuodessa.

Laadimme asiakkaille tarvittaessa Elämän loppuvaiheen ennakoivan hoitosuunnitelman, joka kokoaa elämän loppuvaiheen hoidon keskeiset asiat yhteen. Suunnitelman tarkoituksena on ennakoida asukkaan kivun ja muiden fyysisten oireiden hoito sekä asukkaan ja hänen läheistensä psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet. Tavoitteena on, että jokainen asukas saa toiveidensa ja tarpeidensa mukaisen arvokkaan elämän loppuvaiheen.

Kannustamme läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan saattohoitoon. Läheisellä on mahdollisuus yöpyä asukkaan asunnossa.

Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteutamisesta. Työntekijät on perehdytetty ohjeisiin.

## HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Seuraamme asiakkaiden yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Työntekijät huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Yksikössä on tehty kirjallinen hygieniasuunnitelma. Hygieniasuunnitelmassa on nimetty yksikön hygieniayhdyshenkilö.

Tavanomaiset varotoimien tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu muun muassa käsihygienia, oikea suojainten käyttö ja eritetahradesinfektio. Tavanomaiset varotoimet ovat perushygieniaa.

Teemme hyvinvointialueen kanssa yhteistyötä infektioiden torjunnassa.

## PUHTAANAPITO

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Kaskenpuiston puhtaanapidosta vastaavat pääosin SOL-siivouspalveluiden siistijät palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määritelty siivottavat tilat sekä puhtaanapidon taajuus. Puhtaanapitoa täydennetään lisäksi Kaskenpuiston oman siivoussuunnitelman mukaisesti. SOL-siivouspalveluiden henkilökunnan vastatessa siivouksesta, noudatetaan yksikössä Kaskenpuiston laatimaa siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Sagan intranetistä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Kaskenpuiston yleisten tilojen siisteydestä huolehtivat Ruissalosaatiön siistijät. SOL-siivouspalveluiden siistijät huolehtivat asuntojen, toimistohuoneiden ja keittiön siivouksesta. Palvelupakettiin kuuluu kotisiivous kerran kuukaudessa. Asukkaat voivat halutessaan tilata siivouksetoimia lisää.

Saga Kaskenpuistossa ja Kaskenniityssä on yhteinen, erikseen nimetty henkilö, joka huolehtii asukkaiden omien liinavaatteiden huollosta ja vaatepyykistä. Kaskenpuistolle kuuluvien liinavaatteiden pyykkihuollosta vastaa Comforta. Asukkaalla on myös mahdollisuus tuoda asuntoon oma pesukone ja huolehtia itse omasta pyykkihuollosta tai käyttää itse maksutta Kaskenpuiston pesulaa. Pesulapalveluita on mahdollista halutessaan ostaa myös lisäpalveluina.

Ostopalveluasiakkaille siivous- ja pyykkipalvelu kuuluu sopimukseen.

## MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaisesti, jotta hän saa tarvitsemansa hoidon ja palvelun.

Yhteistyökumppaneitamme ovat parturi-kampaaja Maija Suurkaulio, Saga Kaskenniityn jalkahoitaja Valeri Lehti, Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Kupittaa kotihoito, Nova apteekki, Avustajakeskus ja SOL-siivouspalvelut.

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluissa sekä suojatulla sähköpostilla. Yhteistyöpalaverit sovitaan yhteistyökumppaneiden kanssa tarpeen mukaan.

## ASIAKASTURVALLISUUS

Toimintaamme ohjaava periaate on "Emme tingi turvallisuudesta". Asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan hoivan perusta. Asiakasturvallisuuteen liittyvät osaavat työntekijät, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Edistämme asiakasturvallisuutta riskien arvioinnilla, ehkäisevillä ja korjaavilla toimenpiteillä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä. Teemme yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Kaskenpuiston ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja mahdollistetaan liikkumista tukeva esteetön ja turvallinen ympäristö. Valaistus on tarkoituksenmukainen ja häikäisemätön sekä riittävä niin päivällä kuin yölläkin. Yleisten tilojen huonekalut ovat tukevia ja turvallisia.

## PELASTUSSUUNNITELMA JA POISTUMISTURVALLISUUSSELVITYS

Pelastussuunnitelmassa kuvaamme, miten rakennusta käytetään turvallisesti ja miten varaudumme vaaratilanteisiin. Painopisteinä pelastussuunnitelmassa ovat onnettomuuksien ennaltaehkäisy ja normaali- sekä poikkeusolojen varautumisjärjestelyt. Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Paloviranomainen määrittelee palotarkastusten välin, johon yksikön vastuuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Kaskenpuiston vastuuhenkilö päivittää pelastussuunnitelman vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma on päivitetty 8.2.2024.

Poistumisharjoitus on järjestetty 1.4.2019.

Kaskenpuistossa tehdään turvallisuuskävely vuosittain ja aina uusien työntekijöiden aloittaessa.

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty 7.3.2022.

Palotarkastus on toteutunut 28.2.2020.

## TURVALLISUUSKOULUTUKSET

Turvallisuuskoulutuksemme koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta.

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisten pelastuslaitosten tai Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Turvallisuuskävely toteutetaan pienryhmissä vähintään kerran vuodessa. Vastuuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyhin, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuporttiin.

Alkusammutusharjoitus on järjestetty tammikuussa 2022.

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1 -tasoista ensiapukoulutusta yksikön tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti. Koulutus toteutetaan teoriaosuuden osalta

oppimisympäristössämme Eskossa ja käytännön harjoitukset toteutetaan alueellisena yhteistyönä joko Sagan sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta.

Uhka- ja vaaratilannekoulutuksia toteutetaan tarveharkintaisesti ja aina lain edellyttämässä tilanteissa. Yksikön tarve määrittelee koulutuksen laajuuden ja koulutus on mahdollista toteuttaa laajempuna MAPA-koulutuksena tai suppeampana koulutuksena joko sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta.

Uhka- ja vaaratilannekoulutus on pidetty 1/2024.

## LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET JA TARVIKKEET

Asukasturvallisuuden varmistamiseksi asukkaiden terveydentilan tutkimisessa, seurannassa ja edistämisessä käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat toimintakykyisiä ja turvallisia. Laitteita käyttävät osaavat käyttää laitteita valmistajan ohjeiden mukaisesti, jotta asukasturvallisuus ei vaarannu.

Lääkinnällisten laitteiden perehdytys ja rekisteröinti yksikössämme perustuu lakiin lääkinnällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Työntekijän saama perehdytys merkitään Mepco-henkilötietojärjestelmään.

Kaskenpuiston vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikköön on nimetty laitevastaava.

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu:

- laiterekisterin ylläpito ja päivittäminen
- laitteiden ja välineiden käytön ohjaus ja tuki yksikön työntekijöille
- käyttöohjeiden saatavuuden varmistaminen
- käyttöohjeiden ajantasaisuudesta huolehtiminen
- laitteiden turvallisen käytön toteutumisesta ja laiteperehdytyksestä

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä eli laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista sekä luovutetuista lääkinnällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme yksikön muut lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi yksikön laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollon dokumentoidaan laiterekisteriin.

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käyttäjän velvollisuuksiin kuuluu vaaratilanteista ilmoittaminen. Laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista joko Fimean sivuilla tai Laatuportti-järjestelmässä poikkeamailmoituksen käsittelyn yhteydessä.

## HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA RIITTÄVYYS

### Kotihoito, tukipalvelut ja yhteisöllinen asuminen

Kotihoidon palvelua toteuttavat Kaskenpuistossa eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, kuten esimerkiksi lähihoitajat, perushoitajat, sairaanhoitajat ja fysioterapeutti.

Tukipalveluhenkilöstöä ovat ravintolatyöntekijät, siistijät, vapaa-ajan ohjaaja ja kampaaja. Kaskenpuistossa kiinnitetään erityistä huomiota henkilökunnan osaamiseen ja koulutukseen tarjoamalla säännöllisesti ammatillista lisäkoulutusta.

Yhteisöllisen asumisen sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan toteuttavat talon oma vapaa-ajan ohjaaja ja fysioterapeutti.

Kaskenpuistossa on käytössä DomaCare toiminnanohjausjärjestelmä, jossa suunnitellaan, kirjataan toteutus sekä seurataan palvelun toteutumista. DomaCaressa seurataan ja arvioidaan asukaskohtaista palveluaikaa sekä varmistetaan riittävä resurssi asukkaiden palvelutarpeen mukaisesti.

#### Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Saga Kaskenpuistossa työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

Kaskenpuiston vastuuhenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

Vastuuhenkilöllä on laaja apu eri tukifunktioissa, esimerkiksi HR-asiantuntijat, työvuoroasiantuntija, laatupäällikkö, rekrytointiasiantuntija, palveluasiantuntija ja viestintäpäällikkö.

Kaskenpuiston henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	2
lähihoitaja	10
virikeohjaaja	1
fysioterapeutti	1
jalkahoitaja	1, erikseen sovittuina päivinä

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Olemme resursoineet välilliseen työhön erillisen tuntimäärän ja osa palveluista ostetaan kumppaneiltamme. Kartoitamme välillisen työn tuntimäärän yksikköme tarpeiden mukaisesti.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina paikalla olevaan asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä. Pyrimme ennakoivaan henkilöstösuunnitteluun ja varmistamaan toimintalähtöisen työvuorosuunnittelun avulla riittävän henkilöstömäärän aina kulloinkin. Seuraamme henkilöstömitoitusta jatkuvasti.

## SIJAISTEN KÄYTÖN PERIAATTEET

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Noudattaen sijaisten käytön periaatteita pyrimme täyttämään avoimeksi jääneet vuorot ensisijaisesti omilla keikkalaisillamme tai tiedustelemalla sijaislistalta sopivia henkilöitä.

Kaskenpuistossa on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuuhenkilö varmistaa, että henkilökunta on tietoinen toimintatavasta näin sattuessa.

## HENKILÖSTÖN REKRYTOINTI

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa työntekijöitä otamme huomioon henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden. Arvioimme yksikön omia tarpeita henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyen. Tiedotamme työnhakijoita ja työyhteisön työntekijöitä avoimesti rekrytoinneista.

Asukkaiden palvelutarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset. Vastuuhenkilö tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään pääsääntöisesti yksi yli -periaatteella.



Uusia työpaikkoja tarjoamme ensisijaisesti Kaskenpuiston omille osa-aikaisille työntekijöille, jonka jälkeen laitamme ne julkiseen hakuun. Rekrytointi-ilmoitukset julkaisemme mol.fi-, Duunitori.fi-, Jobly.fi- ja Esperin intranetissä ja verkkosivuilla. Työpaikkailmoituksen mainontaan voimme käyttää lisäksi sosiaalista mediaa.

Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja sen jälkeen haastattelussa. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäviksi esihenkilölle ennen työsuhteen alkamista. Vastuhenkilö skannaa todistukset Mepco-henkilötietojärjestelmään. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsopimuslain säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytinnissa noudatamme tietosuojasetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

Rekrytinnissa painotamme työntekijän aiempaa työkokemusta ja soveltuvuutta. Katsomme eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset. Toteutamme työhaastattelut etähaastatteluna tai paikan päällä. Käytämme 6 kk koeaikaa.

## HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN JA TÄYDENNYSKOULUTUS

Perehdytämme uudet työntekijät, opiskelijat ja keikkalaiset perehdyttämisohjelman mukaisesti, jonka kuvaus löytyy intranetistä. Käytämme perehdytyskorttia työntekijöiden perehdyttämisessä. Hyödynnämme perehdytyksessä Esko-verkko-oppimisympäristöä, jonka sisältö on ajasta ja paikasta riippumatonta. Vastuhenkilö vastaa perehdytyksestä ja koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa veloitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantaja mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus.

Vastuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asukatarpeista. Työntekijöiden käytyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsermitasoinen koulutussuunnitelma, joka on julkaistu intranetissä.

Saga järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi. Konsernilla on yhteistyösopimuksia eri yhteistyökumppaneiden kanssa, joiden kanssa voidaan räätälöidä koulutuksia erilaisiin tarpeisiin eri puolille Suomea. Yhä useammin koulutukset ovat toteutettavissa etäyhteyksin.

Esperi on määritellyt pakolliset koulutukset, joihin sisältyvät myös lakisääteiset koulutukset:

- Lääkehoito
- Hygieniapassi
- Ensiapu ja hätäensiapu
- Paloturvallisuuskoulutus
- Lääkinnällisten laitteiden käyttöperehdytys
  
- Sekä lisäksi Esko –verkko-oppimisympäristön pakolliset koulutukset:
  - Tervetuloa taloon – perehdytys
  - Tietosuoja 1
  - Tietosuoja 2 (vastuhenkilöille)
  - Esihenkilön ajokortti (vastuhenkilöille)
  - Työsuhteen elinkaari (vastuhenkilöille)

## TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSUOJELU

Työhyvinvoinnista ja työsuojelusta huolehtiminen on tärkeä osa Kaskenpuiston laadukasta toimintaa. Turvallisuus on kiviä jalkamme. Hyvinvoivat työntekijät ovat tärkeä voimavara ja haluamme työntekijöiden voivat hyvin työssään.

**Henkilöstötyytyväisyys.** Mittaamme henkilöstömme tyytyväisyyttä kaksi kertaa vuodessa. Alkuvuodesta toteutamme laajan kyselyn ja syksyllä Pulssi-kyselyn, joiden tulokset käydään läpi yhdessä tiimien kanssa. Näiden pohjalta laadimme omaan työyhteisöömme kehittämissuunnitelman, joka sisällytetään omavalvontasuunnitelmaan.

**Työyhteisölupaus** on tiimityön ohjaava sopimus, josta ilmenevät yhteisesti sovitut toimintatavat, jotka mahdollistavat toimivan työyhteisön. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla tiimin jäsenet tietävät, mitä odotetaan heiltä ja miten toimia eri tilanteissa. Tiimisopimusta päivitetään säännöllisesti, ja jokainen sitoutuu noudattamaan siinä sovittuja asioita omalta osaltaan.

**Työsuojelu.** Esperillä on yksi yhteinen työsuojelutoimikunta. Työsuojelutoimikunta työskentelee aktiivisesti henkilöstön terveyden, hyvinvoinnin, työkyvyn ja turvallisuuden parantamiseksi. Työsuojeluvaltuutettujen alueita on yhteensä kuusi ja kullakin alueella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä työsuojelutoimikunnassa.

**Varhainen välittäminen ja työkyvyn tuki.** Työkykyjohtamisen tavoitteena on tukea ja ylläpitää jokaisen työntekijän hyvää työkykyä ja mahdollistaa näin pitkät työurat. Tavoitteenamme on myös ennaltaehkäistä sairauslomia ja ennenaikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtääme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi oton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluukeskustelun pitkän poissaolon jälkeen. Pidämme myös säännöllisesti yhteyttä pitkäaikaisesti poissaoleviin työntekijöihin, jotta yhteys työpaikkaan säilyy. Työkyvyn tuessa teemme tarvittaessa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

**Turvallinen työympäristö.** Haluamme turvata työntekijöillemme turvallisen työympäristön. Arvioimme työn vaaroja ja riskejä vuosittain tai tarpeen mukaan (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Suunnittelemme toimenpiteitä, joilla pyrimme ehkäisemään riskejä ja varmistamaan työntekijöiden hyvinvointi. Käsittelemme työsuojeluun ja -turvallisuuteen liittyvät poikkeamat yksikön tiimipalaverissa (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Olemme laatineet ohjeen väkivaltilanteisiin varautumisen ja yksintyöskentelyn osalta ja ne on julkaistu intranetissä.

## TOIMITILAT

Kaskenpuistossa on runsaat yhteiset tilat, jotka käsittävät ravintolan, vastaanotto-kahvion, kuntosalin, kirjaston, saunatilat sekä runsaasti yhteistiloja esimerkiksi ryhmätoiminnan järjestämiseen.

Kaskenpuiston hyvin varustellut senioriasunnot on toteutettu korkeiden laatukriteerien mukaisesti. Asunnoissa on avara pohjaratkaisu, nykyaikainen keittiö ja esteetön kylpyhuone. Puolisoiilla on mahdollisuus asua yhdessä. Jokaiseen asuntoon kuuluu erillinen säilytys-/varasto-tila.

Eri asiakasryhmille ei ole korvamerkitty erillisiä asuntoja sillä sosiaalihuoltolain mukaisesti (sosiaalihuoltolaki 4 luku 46c§) tulee asukkaalle pyrkiä tuottamaan palvelut niin, ettei hänen tarvitse vaihtaa asuntoa, mikäli palvelumuoto muuttuu. Kaikki asunnot ovat soveltuvia kotihoidon, tukipalveluiden, yhteisöllisen asumisen sekä ympärivuorokautisen asumisen palvelun toteuttamiseen. Kaikissa asunnoissa on wc-kylpyhuone, keittiö sekä turvapuhelin.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta järjestetään pääsääntöisesti talon yhteisissä tiloissa. Yhteisiin tiloihin on kaikista asunnoista esteetön kulku.

## TEKNOLOGISET RATKAISUT

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä (turvapuhelin)

Kaskenpuiston kiinteistössä on savu- ja lämpöilmaisimiin perustuva palohälytysjärjestelmä, taltioiva kameravalvonta yleisissä tiloissa sekä rekisteröivä kulunvalvonta. Yöhoitajalla on lisäksi käytössään turvapainike, jonka avulla hän saa tarvittaessa vartiointiliikkeen paikalle.

Asukkaan tai omaisten toiveesta voidaan asunnon oveen asentaa ovihälytín.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Kaskenpuiston vastuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot: Tunstall Oy/Huolto, [fi.huolto@tunstall.com](mailto:fi.huolto@tunstall.com)

Äyritie 22, 01510 Vantaa

Puh. 0100 840 80 (1,98 €/min + pvm sis. alv)

soittoaika arkisin klo 8-16

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan testaamalla ne vähintään kerran kuukaudessa asukaskeskustelujen yhteydessä sekä aina tarvittaessa. Testaus kirjataan asukkaan tietoihin DomaCareen.

Turvahälytyksistä jää lokitieto, joka pystytään tarvittaessa jälkikäteen varmistamaan.

Rekisteröivä kulunvalvonta: ovien sähköisiin lukkoihin jää tieto, kuka avainkorttia on käyttänyt ja milloin.

## TERVEYDENSUOJELULAIN MUKAINEN TOIMINTA

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista yksiköstä on tehty terveydensuojelulain mukainen ilmoitus toiminnan alkaessa (vuoden 1994 jälkeen alkanut toiminta). Ilmoituksen perusteella terveydensuojeluviranomainen on käsitellyt ilmoituksen ja tehnyt mahdollisesti tarkastuskäynnin. Tarkastuksesta on laadittu pöytäkirja.

Saga Kaskenpuistolle on laadittu terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma 12.5.2023.

## ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN

Asiakastyötä kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisvelvollisuus koskee asiakkaan hoitoon osallistuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista ja avustavaa henkilöstöä. Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeää ja ymmärrettävää.

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä DomaCare.

Kirjaaminen on osa työntekijöiden perehdytystä. Koulutamme säännöllisesti työntekijöitä hyvään kirjaamiseen. Esperin intranetissä on ohjeet hyvään kirjaamiseen.

Asiakastietojärjestelmään tehdään asiakkaan arjen, hoidon ja palvelun kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus.

Kirjaukset tehdään reaaliajassa. Vastuhenkilö käy kirjauksia läpi päivittäin.

Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Jokainen työntekijä käsittelee asiakastietoja vain sen verran, kuin on tarpeellista.

## ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Työntekijä allekirjoittaa työhöntulovaiheessa salassapitosopimuksen ja sen sisältö käydään hänen kanssaan läpi osana perehdytystä.

Asukkailla on asukaskansiot, joissa heille tärkeitä tietoja säilytetään. Kansiot säilytetään sairaanhoitajan lukitussa toimistossa, lukitussa kaapissa.

Palvelusta poistuneista asukkaista toimitetaan uloskirjausraportit palvelun järjestäjälle arkistoitavaksi. Palvelun järjestäjä ohjeistaa yksikköä tietojen toimittamiseen liittyen.

Palveluun itsenäisesti hakeutuneiden asukkaiden tiedot arkistoidaan yksikössä. Vastuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjä arkistoi asiakkaan tiedot. Asukas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen [tietosuoja@esperi.fi](mailto:tietosuoja@esperi.fi).

Asukkaalla on oikeus saada nähdäkseen hänestä tehtyjä kirjauksia. Ohjaamme asiakasta olemaan yhteydessä palvelun järjestäjään, joka tekee pyynnön asiakirjojen toimittamisesta. Asukkaan läheisen tietopyynnöt ohjataan palvelunjärjestäjälle.

## TIETOSUOJA JA TIETOTURVA

Tietosuoja on osa työntekijän perehdytystä. Työntekijämme käyvät työhön tullessaan ja sen jälkeen kahden vuoden välein suorittamassa tietosuojakoulutuksen Esko-verkko-oppimisympäristössä. Työntekijän suorittama tietosuojakoulutus tallentuu Mepco-henkilötietojärjestelmään.

Opiskelija saa rooliaan vastaavan tunnuksen asiakastietojärjestelmään ja hänen työssäoppimisohjaajansa perehdyttää hänet asiakastiedon käsittelyyn ja salassapitoon. Ohjaajan tulee vahvistaa opiskelijan tekemät asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmässämme.

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: [tietosuoja@esperi.fi](mailto:tietosuoja@esperi.fi).

Tietosuojaan liittyviä asioita Esperillä käsittelee tietosuojaryhmä, joka konsultoi ja ohjaa yksiköiden toimintaa tietosuojaan liittyvissä asioissa sekä käsittelee kaikki tietosuojaan liittyvät poikkeamailmoitukset.

Kaskenpuistolle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaaseloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Saga Care Oy, Mikko Oikarinen, 0400 946 329, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki.

Sähköposti: [tietosuoja@esperi.fi](mailto:tietosuoja@esperi.fi)

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Kehittämistarpeemme nousevat liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta, riskiarvioinneista, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, palautteista, poikkeamista sekä laadun vuosikyselyn ja RAI-arviointien tuloksista.

Kaskenpuiston kehittämistarpeet nousevat mm. asukas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, asukas-/omaispalautteista ja yksikössä kirjatuista poikkeamista. Asukkaan ja omaisen ääni on keskiössä jatkuvassa laadun parantamisen prosessissa.

## ASIAKAS

<b>Tyytyväinen asiakas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asukastyytyväisyyskyselyn ja jatkuvien palautteiden avulla kehitetään toimintaa</li> <li>- säännölliset asukaskokoukset ja asukastapaamiset</li> <li>- työn laadun mittaaminen, Happy or not, hoidon laatumittariraportti</li> </ul>	vastuuhenkilö  talon johtaja  talon johtaja ja vastuuhenkilö	jatkuva  kyselyt toteutetaan vuoden aikana erillisen aikataulun mukaan
<b>Hyvä omaisyhteistyö</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omaistenillat, omaiset aina tervetulleita talon tapahtumiin</li> <li>- viikko-ohjelma nähtävillä nettisivuilla, jotta omaiset voivat seurata tapahtumia</li> </ul>	vastuuhenkilö	jatkuva

## HENKILÖSTÖ

<b>Sairauslomat max 5%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- terveystarkastukset ja ennaltaehkäisevä terveydenhuolto, varhaisen puuttumisen malli</li> </ul>	vastuuhenkilö	jatkuva
<b>Hyvä henkilöstöilmapiiri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- henkilöstötapahtumat</li> <li>- tyhy-päivät</li> <li>- henkilöstön muistaminen</li> </ul>	talon johtaja, vastuuhenkilö, koko henkilöstö	erillisen aikataulun mukaan
<b>Henkilöstön osallistaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- henkilöstölle varataan aikaa osallistua mm. omavalvontasuunnitelman tekemiseen.</li> <li>- henkilöstön kanssa suunnitellaan yhdessä keskeiset vuoden toiminnot esim. koulutustarpeet, tiimitavoitteet jne.</li> </ul>	vastuuhenkilö	jatkuva
<b>Korkea henkilöstötyytyväisyys</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kyselyt, kehityskeskustelut, viikkopalaverit</li> <li>- varhainen puuttuminen riskitilanteisiin</li> </ul>	vastuuhenkilö	jatkuva
<b>Koulutukset</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jatkuva osaamisen ylläpito mm. lääkehoito, palo- ja ea-koulutukset</li> <li>- hygieniakoulutukset</li> <li>- hoitotyön, vapaa-ajan, fysioterapian, ravintolan ja siivouksen alaan liittyvät koulutukset</li> </ul>	vastuuhenkilö  vastuuhenkilö	jatkuva  jatkuva

**PROSESSI**

<b>Ajantasaiset suunnitelmat, toimintaohjeet</b>	- kaikki yksikön suunnitelmat ja toimintaohjeet tehdään, päivitetään ja liitetään Essiin (sisäinen intranet) aikataulun mukaisesti	vastuuhenkilö	jatkuva
<b>Lääkehoitosuunnitelman noudattaminen ja päivittäminen</b>	- lääkekoulutukset ajan tasalla, lääkenäytöt, perehdytys	vastuuhenkilö	jatkuva
<b>Poikkeamien käsittely yksikköpalavereissa</b>	- poikkeamat käydään läpi säännöllisesti tiimeittäin ja paneudutaan juurisyyhin, jotta jatkossa em. poikkeama voidaan välttää - poikkeamat käsitellään 2 kk sisällä poikkeaman tekemisestä	vastuuhenkilö	jatkuva seuranta viikkoraportissa
<b>Prosessien selkeyttäminen ja kaikille työntekijöille tiedoksi saattaminen</b>	- työntekijät voivat osallistua prosessien suunnitteluun yhdessä esihenkilön kanssa - viikkopalavereissa mietitään selkeät prosessit, jotka kirjataan muistioon	vastuuhenkilö	jatkuva

## TOIMINTASUUNNITELMA

Saga Kaskenpuisto on yksilöllistä ja asiakaslähtöistä palveluja itsemaksaville, itsenäisille ikäihmisille tarjoava toimija, joka tuottaa asukkailleen kodin ja tarvittavan hoivan lisäksi laadukkaita lisäpalveluita. Kaskenpuisto erottuu kilpailijoista tarjoamalla asukkaalle luovan lisäarvoa tuottavan palveluverkoston asumispalveluiden ympärille. Haluamme olla markkinajohtaja sekä arvostettu työyhteisö. Toiminnassamme korostuvat laatu ja asiakaslähtöisyys.

**ASIAKASLÄHTÖISYYS.** Haluamme olla aidosti asiakaslähtöinen toimija ja tarjota onnellista ja turvallista elämää – Räätelöimme entistä enemmän asiakaskohtaisesti, lisäämme valinnanvapautta – Tarjoamme entistä laajemmin vapaa-ajan palveluja – Määrittelemme selkeästi ne osa-alueet, joilla haluamme erottautua kilpailijoista. Vahvistamme identiteettiämme.

**HENKILÖSTÖ** on meidän tärkein voimavaramme – Haluamme Kaskenpuiston olevan kaikista halutuimista työpaikista toimialalla. Ihmiset kokevat työyhteisön iloiseksi ja palkitsevaksi ja ovat siten motivoituneita – Tarjoamme kaikille mahdollisuuden kehittyä työssään ja oppia uutta – Panostamme vuorovaikutteiseen esimiestyöhön.

Tukipalvelut tuotetaan Kaskenpuistossa omana tuotantona. Tukipalveluihin voi sisältyä ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua ja osallisuutta sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Kotihoidon toimintaperiaatteena on tukea asukkaan asumista omassa Kaskenpuiston kodissaan, edistää terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa hyvää ja turvallista sekä asukkaan toiveen mukaista hoitopalvelua. Hoito toteutetaan toimintakykyä edistävällä työotteella niin, että asiakkaan omaa toimintakykyä pyritään ylläpitämään mahdollisimman pitkään.

Kotihoidon palvelua tuotetaan Kaskenpuistossa hyvinvointialueen tilaamana palvelusetelillä tai asukkaan itsensä tilaamana ja maksamana yksityisesti. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoidon. Kaskenpuistossa on lupa tuottaa yksityisiä terveydenhuollon palveluita. Kotihoidon palvelu sisältää laissa määritellyjä asukkaan jokapäiväiseen elämään kuuluvia toimintoja asukkaan toiveen tai tarpeen mukaisesti. Kotihoito voi sisältää esimerkiksi pukeutumisesta ja hygieniasta, lääkähoidosta tai ruokailusta avustamista. Kotihoitoa suunniteltaessa sovitaan myös läheisten osallistumisesta hoitoon sekä mahdollisista tukipalveluista.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokaudenajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon, siivouksen sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan.

Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään ostopalveluna tai palvelusetelillä asukkaille, joka tarvitsee päivittäin vuorokaudenajasta riippumatta jatkuvaa hoitoa. Palvelun tilaajana on hyvinvointialue.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

*Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.*

Paikka ja päiväys: Turku 23.8.2024

Allekirjoitus ja nimenselvennys:



Tiina-Maija Nyman

Toimintaa ohjaavat lait, ohjeet ja laatusuosituks

### **Lait ja säädökset**

- Perustuslaki 11.6.1999/731
- Hallintolaki 6.6.2003/434
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 30.12.2020/1201
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559 ja asetus 28.6.1994/564
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 28.9.2011/1053
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784 10.2
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä läikkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista
- Valvontalaki- 741/2023- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

### **Tietosuoja**

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 (velvoittaa laatimaan potilasasiakirjat ja merkitsemään asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 94/2022 (perusteet ylläpitää potilasrekisteriä ja kerätä sekä käsitellä henkilötietoja).

GDPR 6 artikla

GDPR 9 artikla, EU yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset perusteet sille, miksi asiakkaiden henkilötietoja käsitellään (lakisääteinen velvollisuus ja/tai asiakkaan suostumus)

### **Ohjeet ja laatusuosituks**

- Apuvälinepalveluiden laatusuositus (STM oppaita 2003:7)
- Suomalaiset ravitsemussuosituks (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2019)
- Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (THL 14/2015)  
[https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyvaamminharjoittaminen/laakehoito/laakehoidon\\_toteuttaminen](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyvaamminharjoittaminen/laakehoito/laakehoidon_toteuttaminen)  
17.5.2019
- Lääkehoidon toteuttaminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä (Valviran ohje 7/2013, päivitetty 8.9.2016)
- Omavalvonta yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valviran ohje 7/2012
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys (Valvira 1/2014)
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen (THL 54/2011) - Asumisen tekoja - Laatuksiteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen (KVANK 14.12.2018)