

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLLYS

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
Palvelun kohderyhmä.....	4
Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen.....	5
Omaevalvontasuunnitelma ja sen laatiminen.....	5
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
Toiminta-ajatus.....	7
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
Johtamisjärjestelmä.....	8
Laatumittarit ja viikkoraportti.....	9
Riskien hallinta.....	10
Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet.....	11
Vakavat poikkeamat.....	11
Toimintaympäristön riskikartoitus.....	11
Ilmoitus asiakasturvallisuuden epäkohdasta.....	12
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM).....	12
Valmiussuunnitelma.....	13
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit.....	13
Asukkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	13
Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi / RAI-arviointi.....	14
Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	14
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	15
Asukkaiden osallisuus.....	16
Laatufoorumi.....	16
Palautteet.....	16
Muistutukset.....	18
Palvelun sisällön omaevalvonta.....	19
Terveysten- ja sairaanhoito.....	20
Lääkehoito.....	21
Ravitsemus.....	21
Saattohoito.....	23
Hygieniakäytännöt.....	23

Puhtaanapito	23
Monialainen yhteistyö	24
Asukasturvallisuus	24
Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	25
Turvallisuuskoulutukset	25
Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	26
Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	26
Sijaisten käytön periaatteet	27
Henkilöstön rekrytointi	28
Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	28
Työhyvinvointi ja työsuojelu	29
Toimitilat	30
Teknologiset ratkaisut	30
Terveysturvallisuus mukainen toiminta	31
Asukastyön kirjaaminen	31
Asukastietojen käsittely	32
Tietosuojaja tietoturva	32
Kehittämissuunnitelma	33
Toimintasuunnitelma	34
Omavalvontasuunnitelman seuranta	35

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

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

Toimintayksikön perustiedot			
Toimintayksikkö	Saga Kaskenniitty	OID-koodi	1.2.246.10.20837617.10.4
		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	67036
Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka	Vähäheikkiläntie 1, 20700 Turku		
Kunnan/kuntayhtymän nimi	Turku		
Hyvinvointialueen nimi	Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha)		

Yksikön vastuhenkilö	Johanna Järvinen
Vastuuhenkilön puhelinnumero ja sähköpostiosoite	p.044-7202726 johanna.jarvinen@sagacare.fi

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	vanhukset	23	5.4.2023

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Kotihoito	vanhukset	207	5.4.2023
Tukipalvelut	vanhukset	207	5.4.2023
Yhteisöllinen asuminen	vanhukset	4	5.4.2023

Terveystieteiden palvelut	
Yksityisen terveydenhuollon palveluiden rekisteröintipäätös	Pvm: 9.12.2019

Muut palvelut	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	<ul style="list-style-type: none"> SOL-siivouspalvelut Ruissalosaatiö
Pyykkihuolto	<ul style="list-style-type: none"> asukas pyykki Saga Kaskenniitty lakanapyykki Comforta
Kiinteistöhuolto	<ul style="list-style-type: none"> Ruissalosaatiö
Ateriapalvelut	<ul style="list-style-type: none"> Saga Kaskenniitty
Fysioterapia	<ul style="list-style-type: none"> Saga Kaskenniitty
Jalkahoito	<ul style="list-style-type: none"> Saga Kaskenniitty
Kampaaja	<ul style="list-style-type: none"> La Mome, Maria Hyrkäs

Saga Kaskenniitty tarjoaa seniori-ikäisille henkilöille vuokra-asumista sekä tarvittaessa toimintakyvyn mukaisia palveluita. Saga Kaskenniityssä on 207 vuokra-asuntoa. Kaikki asunnot ovat kaksioita, koko vaihtelee 41-80 m2. Kaikilla asukkailla on käytössä turvapuhelin.

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

Saga Kaskenniityssä järjestetään asukkailla aktiivista harrastus- ja kulttuuritoimintaa sekä mielenkiintoisia tapahtumia. Lisäksi talossa toimii fysioterapeutti, vapaa-ajanohjaaja, jalkahoitaja ja parturi-kampaaja.

Saga Care Finland Oy on osa Esperit Care konsernia.

PALVELUN KOHDERYHMÄ

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

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

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen: Asukkaat tarvitsevat palvelua ympärivuorokautisesti. Palvelun tilaajana on hyvinvointialue (Varha).

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, asukastyytyväisyysmittausten sekä eri yhteistyö- ja kehityspalavereiden osalta. Yhteistyökumppaneiden sekä heidän toimitusketjujen arvioinneilla varmistamme kumppaneidemme taloudellisen ja muun kyvykkyyden tuottaa laadukkaita ja vastuullisia palveluita Sagan tavoitteiden sekä hankintaperiaatteiden mukaisesti. Edellytämme jokaiselta yhteistyökumppaneiltamme yrityskohtaista laadunhallintaa ja -seurantaa sekä omavalvontaa.

Käytännön tasolla Saga Kaskenniityn johtaja vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa johtaja on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Saga Kaskenniityn 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 (puhtauspalvelut 4krt/v). Palautetta sekä kehityskohteita alihankkijoiden tuottamasta palvelusta pyydämme säännöllisesti myös asukkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN

Saga Kaskenniityn omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Tiedotamme omavalvontaohjelmamme kehitystoimenpiteistä Esperin verkkosivuilta kolme kertaa vuodessa.

Oma- ja ulkovalvonnan raportointiin nousevat laadun tavallisimmat avainmittarit konsernitasolla, joita seurataan jokaisen yksikön kohdalla viikoittain ja kuukausittain.

Yksittäisten poikkeamien osalta ryhdytään yksiköissä toimiin käsittelyajassa ja vakaviin poikkeamiin on oma selvitysprosessi, josta julkaistaan opit ja suositukset koko konsernille.

Kaikki kehittäminen lähtee liikkeelle Esperin strategiasta, jossa turvallisuus on kivijalkana. Sen lisäksi laadun vuosikyselyistä, RAI-arvioinneista, riskinarvioinnista, asukas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä ja niiden palautteista nousee kehitysaliehteita, joita edistämme keskitetysti koulutusohjelman mukaisesti. Mikäli yksiköllä on kuukausittain arvioitavassa laatumittaristossa poikkeavaa, tukifunktiot auttavat erilaisin, räätälöidyin tavoin yksiköitä.

Lisäksi jokainen yksikkö toteuttaa omia kehittämistoimiaan, jotka on mainittu jatkuvasti ajantasaisessa omavalvontasuunnitelmassa.

Saga Kaskenniityn vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu Saga Kaskenniityn vastuuhenkilö, johtaja ja työntekijät. Vastuuhenkilö päivittää omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelman laatimista käsitellään tiimipalavereissa työntekijöiden kanssa. Jokainen työntekijä lukee valmiin omavalvontasuunnitelman ja merkitsee suunnitelman lukukuitatuksi.

Esperin omavalvontasuunnitelma tehdään yleiseltä osaltaan tukifunktioiden yhteistyönä. Vastuu yleisen osan teksteistä on laatufunktiolla. Esperin omavalvonnassa 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.

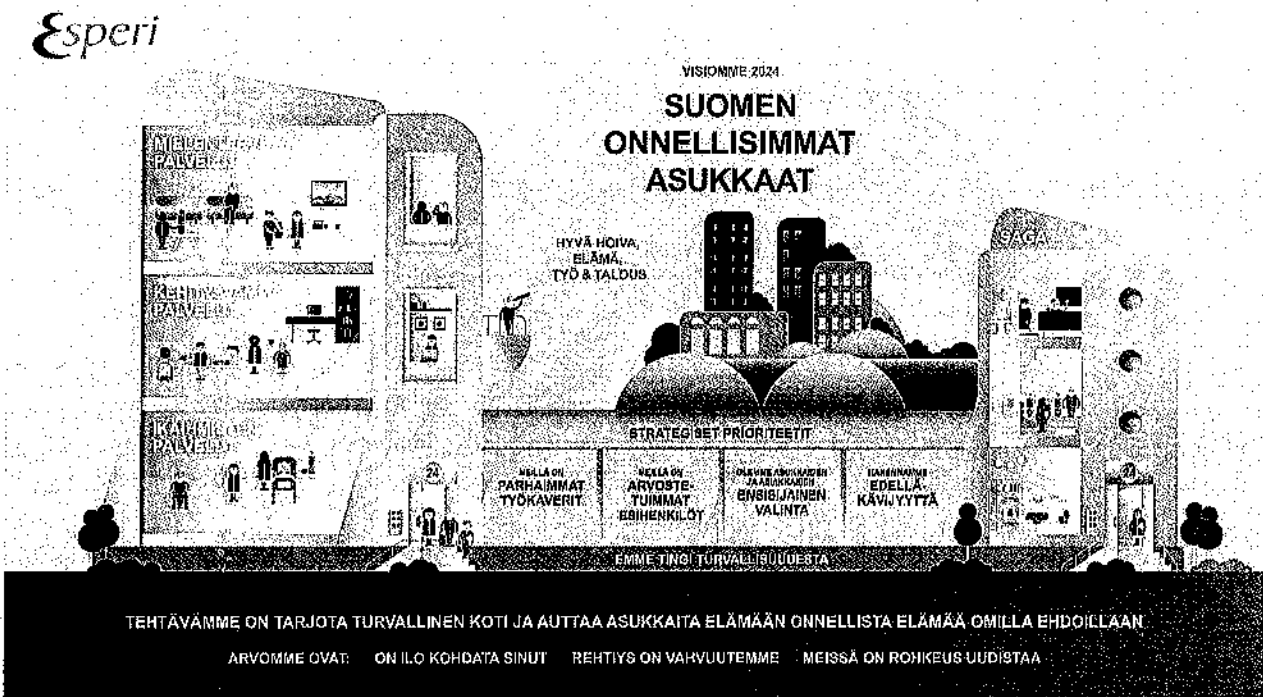
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka löytyy yksikön vastuuhenkilön allekirjoittamana ja PDF-muodossa yksikön intranetin omasta työtalasta, Sagan verkkosivuilta, yksikön ilmoitustaululta sekä kahvila-vastaanotosta. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP- tai Palse-järjestelmään.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista Saga Kaskenniityssä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma ja hygieniasuunnitelma. 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 asukkaitamme 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 asukastyytyväisyyteen sekä liiketoimintamme ja työyhteisömme kehittämiseen visiomme toteuttamiseksi.



Matka kohti "Suomen onnellisempia asukkaita" vaatii paljon työtä. Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle asukkaallemme 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 lähiesihenkilöt". Haluamme, että lähiesihenkilötyö on antoisaa ja että henkilöstömme kokee lähiesihenkilötyön 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 toimintaansa uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoiminta-alueellamme käyttöönotettava hoiva- ja filosofia eli tapa elää arkea asukkaittemme 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. Edelläkävijä tarkoittaa, että asioiden tekeminen vaatii meiltä kaikilta rohkeutta.

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

TOIMINTA-AJATUS

Toimintamme tarkoituksena on tuottaa ikääntyneille asukkaille palvelua, joka tarjoaa heille turvallisen kodin ja mahdollistaa onnellisen elämän omilla ehdoillaan asukaslähtöisesti ja laadukkaasti. Lähtökohtanamme on aina asukkaan 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 asukkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toiveisiin ja toimintakykyyn varmistaen yhteisen tavoitteemme.

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

Saga Kaskenniityssä asukas voi asua täysin itsenäisesti tai hän voi hankkia hoiva-, hoito-, kuntoutus- ja huolenpitopalveluita joko Saga Kaskenniityn tuottamana tai ulkopuolisen toimijan tuottamana. Asukas voi asua omassa kodissaan, ja saada tarvitsemansa avun tarvittaessa ympärivuorokautisesti. Asukkaan itsemääräämisoikeutta pyritään tukemaan ja asukkaan toiveet asumisen ja hoidon suhteen otetaan huomioon.

Saga Kaskenniityssä asuu sekä itsemaksavia asukkaita, että ostopalveluasukkaita tehostetussa palveluasumisessa (kunnat ja valtiokonttori).

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.

Meillä tämä tarkoittaa että jokainen ihminen on tärkeä, erilaisuus on rikkaus. Tervehdimme, kuuntelemme ja kiitämme toinen toisiamme.

Rehtiys on vahvuutemme.

Teemme mitä lupaaamme. Tuntemme 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.

Meillä tämä tarkoittaa että olemme rehellisiä toinen toisillemme ja pidämme lupauksemme. Hoidamme työtehtävämme kunniallisesti, kuten olemme sopineet. Olemme kaikki samaa tiimiä työtehtävästä riippumatta.

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.

Meillä tämä tarkoittaa, että hyväksymme erilaisen tavan tehdä työtä. Olemme halukkaita kokeilemaan uusia asioita, emmekä pelkää uudistamista. Nostamme esiin puutteita ja pohdimme yhdessä ratkaisuja toimintatapojen uudistamiseen.

JOHTAMISJÄRJESTELMÄ

Johtamisen vaikuttavuus varmistetaan johtamisjärjestelmällä, joka kattaa strategian määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toimintasuunnitelmien laatimisen sekä tulosten seurannan ja mittauksen.

Saga Kaskenniityn vastuuhenkilö vastaa yksikön tavoitteiden, toimiluvan/ilmoituksen sekä tehtäväkuvansa mukaisesti huolehtien asiakkuuksista sekä 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 Kaskenniityn toiminnan organisoimisesta ja toimintaedellytysten turvaamisesta, kuten töiden sujuvuudesta riittävän, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön avulla. Vastuuhenkilö vastaa myös lääkehoidon, että omavalvontasuunnitelman toteutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Vastuuhenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii yksikköön sovitujen seurantalaverien pitämisestä sekä niissä määriteltyjen tehtävien hoitamisesta.

Saga Kaskenniity 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 kontaktoinnista sekä talon markkinoinnista ja myynnistä. Talon johtaja osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskustelee yksikön toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työntunten yhteydessä esihenkilönsä kanssa.

Talon johtaja toimii vastuuhenkilön ja ravintolan tiimivastaavan esihenkilönä, jonka kanssa pidetään säännölliset viikkopalaverit Kaskenniityn toimintaan ja tavoitteisiin liittyen.

Vastuuhenkilön ja johtajan lisäksi talossa toimii ravintolan tiimivastaava. Ravintolan tiimivastaava toimii ravintolan henkilökunnalle esihenkilönä ja pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen.

Vastuuhenkilöllä, johtajalla ja ravintolan tiimivastaavalla on toiminnan kehittämiseksi käytettävissään säännöllisesti mitattavat henkilöstö- ja asukastyytyväisyyskyselyiden tulokset sekä eri palautekanavien kautta yksikön toiminnasta saadut palautteet. Johtamistyön tavoitteita määrittää "Johtamisen punainen lanka".

Vastuuhenkilön, johtajan sekä ravintolan tiimivastaavan työtä tukevat eri tukitoimintojen asiantuntijat kuten esimerkiksi palveluasiantuntijat, työvuorosuunnittelun asiantuntijat, HR-asiantuntijat, työsuhdelakimies, tietosuojavastaava, ICT, laatupäälliköt ja viestintäpäälliköt.

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

Osana johtamisjärjestelmää jokainen Sagalainen on velvollinen tekemään työnsä huolellisesti hyvää työilmapiiriä edistään sekä työnantajan antamia ohjeita noudattaen. Tehtävänkuvien lisäksi työskentelyä määrittää yhdessä sovittu "Onnistujan punainen lanka".

LAATUMITTARIT JA VIIKKORAPORTTI

Vastuuhenkilön, johtajan sekä lähiesihenkilöiden työtä ohjaavat valitut mittarit. Seuraamme Saga Kaskenniityn tilannetta käytössämme olevilla viikko- ja kuukausiraporteilla.

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

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

Laatumittareiden seuranta on jatkuvaa, kootusti seuranta 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 Esperin Intranetistä. Toimintaamme ohjaa omavalvontaohjelma.

Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako:

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön työntekijät 	<ul style="list-style-type: none"> Laatuportti 	<ul style="list-style-type: none"> yksikön vastuuhenkilö yksikön johtaja
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön työntekijät Yksikön vastuuhenkilö 	<ul style="list-style-type: none"> Laatuportti Fimea 	<ul style="list-style-type: none"> Fimea
Vakavat poikkeamat	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön vastuuhenkilö 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteydenotto työhyvinvointipäällikköön tai laatuapäällikköön 	<ul style="list-style-type: none"> Työhyvinvointipäällikkö Laatuapäällikkö
Toimintaympäristön riskit	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön työntekijät 	<ul style="list-style-type: none"> Toimintaympäristön riskienanalyysi -lomake 	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön vastuuhenkilö yksikön johtaja
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	<ul style="list-style-type: none"> Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake 	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön vastuuhenkilö Sosiaalihuollon johtava viranhaltija
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön työntekijät 	<ul style="list-style-type: none"> Laatuportti 	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön vastuuhenkilö yksikön johtaja
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön työntekijät asiakkaat ja sidosryhmät 	<ul style="list-style-type: none"> WhistleB, Whistleblowing Centre 	<ul style="list-style-type: none"> Whistleblow-tiimi Aluepäällikkö työhyvinvointipäällikkö
Selvityspyynnöt	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvointialue AVI Valvira 	<ul style="list-style-type: none"> Laatuportti 	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön vastuuhenkilö
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	<ul style="list-style-type: none"> Sisäinen auditoija ulkoinen auditoija 	<ul style="list-style-type: none"> Laatuportti 	<ul style="list-style-type: none"> Yksikön vastuuhenkilö yksikön 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 asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojeluun, tietoturvaan ja -suojaan, palo- ja toimitila-, tai ympäristöturvallisuuteen.

Käsitlemme Saga Kaskenniityn poikkeamat tiimipalaverissa vastuuhenkilön johdolla viikoittain. 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 laatuapäällikölle 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 yksikössä poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellisen juurisyyanalyysin tunnistetulle poikkeamalle. Saga Kaskenniityn vastuuhenkilön ja työntekijöiden kanssa sovimme tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ja niiden seuranta.

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 yksikön 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.

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 asukkaahan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on tehtävä viipymättä ilmoitus yksikön vastuuhenkilölle sekä täytettävä Esperin intranetistä löytyvä Asukkaahan 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 Kaskenniityn 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.

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

Riskiarviointi 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 riskiarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmis- tilaan sitä mukaa, kun toteutuvat.

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, tablettilta 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.

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

SISÄISET JA ULKOISET AUDITOINNIT

Sagassa asukasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioidaan auditoinneilla. Auditointeja tehdään sisäisinä ja ulkopuolisen toimijan toimesta. Sisäisistä auditoinneista vastaa sisäisen auditoinnin koulutuksen saaneet auditointijat. Auditointikriteereinä toimii Sagan omat laatuavoitteet 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: 19.5.-20.5.2020

ASUKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA

Asukkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asukkaan 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.

Kaskenniityn hoitaja tekee tervehdyskäynnin uuden asukkaan jäädessä ensimmäiseksi yöksi taloon. Asukas voi ostaa lisäpalveluita tarpeen tai toiveensa mukaisesti, tarvittaessa lisäpalvelut aloitetaan heti.

Järjestämme tarvittaessa hoitoneuvottelun uudelle asukkaalle hänen muutettuaan Saga Kaskenniityyn. Hoitoneuvotteluun osallistuvat vähintään asukas, läheinen ja Kaskenniityn hoitaja. Tarvittaessa hoitoneuvotteluun 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- sekä palveluseteliasukkaan 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, omahoitaja, 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 palveluseteliasukkaat: 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 Kaskenniityyn. 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. Kirjaamme asukkaan näkemykset ja toiveet suunnitelmaan. Suunnitelma tehdään kahden kuukauden sisällä asukkaan muutosta. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että kaikki tietävät, mitä asukkaan hoidosta on sovittu.

Vastuhenkilö vastaa, että palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan ja päivitetään laatukriteerin mukaisesti ja ohjaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisen lähihoitajille ja sairaanhoitajille. Lähihoitajat päivittävät palvelun toteuttamissuunnitelman vähintään vuoden välein itsemaksaville asukkaille. Ostopalveluasukkaiden omahoitajat päivittävät puolivuositain asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelman. Palvelun toteuttamissuunnitelmaa päivitetään myös asukkaan voinnin oleellisesti muutuessa 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.

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN 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:

- 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.
- 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.
- 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 asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. 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.

ASUKKAIDEN OSALLISUUS

Asukkaamme voivat olla mukana vaikuttamassa Saga Kaskenniityn toimintaan osallistumalla asukaspalaveriin sekä antamalla palautetta joko suoraan tai eri palautekanavia hyödyntämällä. Asukaspalaveri järjestetään kuukausittain. Saga Kaskenniityssä toimii myös asukastoimikunta. Kaskenniityn elämää ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa asukaskokouksissa nousseiden asioiden pohjalta. Toivomme myös asukkaiden läheisten osallistuvan aktiivisesti yksikön tapahtumiin. Keräämme palautetta jatkuvan palautteenantokanavan kautta. Palautteen pohjalta asukkailla ja läheisillä on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua Kaskenniityn kehittämiseen.

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 asukkaiden 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. Asukkaiden 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: 76,0 Asukkaat tyytyväisiä vapaa-ajan ohjelmaan. <ul style="list-style-type: none"> • Kehityskohde: Vapaa-ajantoiminnan uusien aktiviteettien lisääminen vapaa-ajan ohjelmaan. • Toimenpide: Asukkaat esittäneet toiveita vapaa-ajantoiminnan sisällöstä, toiveita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.
Fysioterapia	Tyytyväisyysindeksi: 93,0 Asukkaat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. <ul style="list-style-type: none"> • Kehitysehdotus: Toivottu uusia kuntosalilaitteita • Toimenpide: Kartoitetaan uusien laitteiden hankintaa.
Hoitopalvelut	Tyytyväisyysindeksi: 87,0 Asukkaat tyytyväisiä hoitopalveluihin. <ul style="list-style-type: none"> • Kehityskohde: kehityskohteita ei annettu. • Toimenpide: Toimenpiteitä ei asetettu.

Ravintolapaivelut	Tyytyväisyysindeksi: 82,0 . Aukkaat tyytyväisiä ravintolaan. <ul style="list-style-type: none"> • Kehityskohde: Aterioiden tasalaatuisuus esim. reseptiikkaa käyttäen. • Toimenpide: Viedään kehitysehdotus tiedoksi Sagan johdolle.
Jalkahoito	Tyytyväisyys indeksi: 88,0 Aukkaat erittäin tyytyväisiä jalkahoidon palveluihin. <ul style="list-style-type: none"> • Kehitysehdotus: Toivottu lisää jalkahoitajan vastaanottopäiviä. • Toimenpide: Jalkahoitajalle lisätty vastaanottopäiviä.

Asukastyytyväisyyskysely

Toteutamme kaksi kertaa vuodessa asukastyytyväisyyskyselyn. Kyselyyn on mahdollista vastata paperisella vastuslomakkeella ja vastaaminen on mahdollista joko asukkaan itsensä toimesta, läheisen tai työntekijän avustamana. Kyselyn tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista. Asukastyytyväisyyskyselyn vastausten keskiarvo lisätään Saga Kaskenniityn verkkosivuille.

Saga Kaskenniityn viimeisin asukastyytyväisyystutkimus järjestettiin 2.9.- 29.9.2024. Aukas tyytyväisyyskyselyyn vastasi 105 aukasta. Aukkaiden mielestä palvelut ovat lähes kaikilla osa-alueilla parantuneet edellisestä vuodesta. Parhaimmat arvioinnit saivat : olen saanut apua, kun olen sitä tarvinnut 4,78; vastaanoton palvelut 4,70; Koen oloni turvalliseksi Saga palvelutalossa 4,68 sekä yhteistyö henkilökunnan kanssa 4,68. Edellisestä vuodesta eniten on kehittynyt tyytyväisyys hoito- ja sairaanhoitopalvelut 4,52. Tyytyväisyys siivouspalveluihin oli vähentynyt edellisestä vuodesta 3,39. Halu suositella palveluita on kasvanut selvästi. Suosittelemmeindeksi: 62.

Eniten positiivista palautetta saatiin ystävällisestä ja huomaavaisesta henkilökunnasta. Vapaiden palautteiden perusteella eniten kehitettävää koettiin olevan siivouspalveluissa. Lääkäripalveluita toivottu sekä vapaa-ajan iltaojelmia toivottu.

Läheistyytyväisyyskysely

Toteutamme läheistyytyväisyyskyselyn keskitetysti tekstiviestien avulla. Kerran vuodessa asukastietojärjestelmässä olevalle läheiselle toimitetaan kysely tekstiviestillä. Läheistyytyväisyyskysely järjestettiin 2.9-29.9.2024. Tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista. Läheistyytyväisyyskyselyyn vastasi 93 läheistä/omaista. Parhaimmat arvioinnit saivat: koen läheiseni saamat palvelut hyödylliseksi 4,65; läheiseni kokee olonsa turvalliseksi Sagassa 4,62; jalkahoitajan palvelut 4,69. Tyytyväisyys siivous palveluihin oli vähentynyt edellisestä vuodesta 3,48. Suosittelemmeindeksi 61.

Eniten positiivista palautetta saatiin ystävällisestä ja huomaavaisesta henkilökunnasta. Vapaiden palautteiden perusteella eniten kehitettävää koettiin olevan siivouspalveluissa, turvapuhelinjärjestelmässä sekä kiinteistöhuollossa.

Kirjallinen ja suullinen palaute

Palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen antaja voi halutessaan antaa palautteen omalla nimellä tai nimettömänä. Käsittelemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa, 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 asukas 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 Esperi intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimipalaverissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

<p>Muistutusten vastaanottaja:</p>	<p>kirjaamo@esperi.fi</p>
<p>Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:</p> <p>Sosiaaliasiavastaava tavoitettavissa puhelimitse ma-pe 10-12 ja 13-15 p. 02 3132399</p> <p>sosiaaliasiavastaava@varha.fi</p>	<p>Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä <i>sosiaalihuollon asiakaslaki</i>, ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa; 2) neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä; 3) neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa; 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista; 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
<p>Potilasasiavastaavan yhteystiedot:</p> <p>Potilasasiavastaava tavoitettavissa puhelimitse ma-pe 8-15.30 p. 02 3132399</p> <p>potilasasiavastaava@varha.fi</p>	<p>Potilasasiavastaavan tehtävänä on:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) neuvoo potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä <i>potilaslaki</i>, soveltamiseen liittyvissä asioissa; 2) neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä; 3) neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa

	koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa; 4) tiedottaa potilaan oikeuksista; 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut	KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. 09 5110 1200

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Omaevalvontaohjelmamme perustuu valvontalain edellyttämään omaevalvontaohjelman velvoitteisiin, joissa jokaisen palveluntuottajan on tehtävä oma kaksivuotinen omaevalvontaohjelmansa. Saga kuuluu Esperin konserniin ja noudattaa konsernitasoista omaevalvontaohjelmaa. Omaevalvonnan pohjana toimii omaevalvontaohjelma 2023-2024. Ohjelmaan on koostettu tietoa toimintakäytännöstämme ja ohjeistamme. Ohjelma kertoo, miten hallitsemme riskejä ja teemme laatutyötä.

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

Olenaisena osana omaevalvontaamme kuuluvat sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, kohdennetut 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.

Omaevalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet kirjataan yksikkökohtaisesti omaevalvontasuunnitelmaan. Omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön verkkosivuilla sekä yksikössä.

Vuonna 2024 alkavana kaksivuotiskautena omaevalvontamme 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.

Sosiaalista kanssakäymistä, eli kulttuuri - ja harrastustoimintaa, järjestetään talossa 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 kehitetään toimintaa. Harrastus- ja kulttuuritoiminnasta tehdään vuosi-, -viikko ja päiväsuunnitelmat. Viikkosuunnitelma on nähtävillä talon yleisissä tiloissa sekä Saga 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 vierailee usein esiintyjä, teatteriryhmiä ja laulajia. Asukkaiden kanssa tehdään myös retkiä talon ulkopuolelle esimerkiksi museoihin tai konsertteihin.

TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

Itsemaksavat asukkaat:

Asukas vastaa pääsääntöisesti terveyden seurannasta itse. Myös asukkaan läheinen tai henkilökunta voi tehdä havaintoja 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 Kaskenniityn tai muun palvelutuottajan henkilökunta. Teemme mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti asukkaan toiveesta. Annamme asukkaalle ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

Saga Kaskenniityn sairaanhoitajat ottavat laboratorionäytteitä asukkaan tilatessa palvelun. Asukkaan on mahdollista käyttää kunnallista- tai yksityistä laboratorionäytepalveluita. Asukkailla on oikeus käyttää terveyskeskus- tai yksityislääkäriä. Asukkaan on aina mahdollista saada apua talon hoitajilta painamalla turvahälytintä. Välittömää sairaalahoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. 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.

Ostopalveluasiukkaat:

Saga Kaskenniityn terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä vastaa sairaanhoitaja, joka on paikalla maanantai-perjantai klo 8-15. Vastuuhenkilö vastaa Saga Kaskenniityn toiminnan kokonaisuudesta.

Yksikön lääkäripalveluista vastaa: [Terveystalo](#)

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: [Sairaanhoitaja ottaa yhteyttä Terveystalon lääkäriin arkisin klo 8-15. Hoitajat ottavat yhteyttä virka-ajan ulkopuolella Terveystalon takapäivystyksen lääkäriin. Lääkärit ovat hoitohenkilökunnan konsultoitavissa 24/7. Häätötilanteessa konsultoidaan Turun alueen yhteispäivystystä ja tarvittaessa paikalle soitetaan ambulanssi.](#)

Mikäli kyseisen asukkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Välittömää sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi.

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 asukasta hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa omalääkäri tekee asukkaalle vuosikontrollin, jossa tehdään mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotestit ja tarkistetaan asukkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asukkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

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. Saga Kaskenniityn lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Saga Kaskenniityn vastuuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

- Saga Kaskenniityssä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.
- Lääkkeet tulevat yhteistyöapteekista: Nova-apteekki
- Saga Kaskenniityssä on käytössä koneellinen annosjakelu. Asukas maksaa omat lääkkeensä.

RAVITSEMUS

Saga Kaskenniityssä on oma keittiö, missä oma ammattitaitoinen henkilökunta valmistaa itse paikan päällä ateriat. Ravintolan toiminnasta vastaa ravintolan tiimivastaava, jonka alaisuudessa on keittiö- ja vastaanottohenkilökunta. Käytössämme on kiertävä ruokalista. Suunnittelussa huomioidaan ravitsemussuositukset ikääntyneille, asukkaiden toiveet sekä juhiapyhä- ja vuodenaikavaihtelut. Asukkaiden erikoisruokavalioiden tiedot toimitetaan keittiöön. Erikoisruokavaliosta täytetään lomake, joka säilytetään keittiössä kansiossa. Elintarvikehankinnat tehdään kilpailutettujen sopimustoimittajia käyttäen.

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

Asukkaidemme palvelupakettiin sisältyy lounas päivittäin ravintolassamme. Asukkaiden on mahdollista ostaa lisämaksusta haluamiaan aterioita. Asunnoissa on omat keittiöt ja asukkaat voivat valmistaa aterioitaan myös itse.

Ravintolan ruokailuajat:

Aamupala	klo: 8.00-10.00
Lounas	klo: 11.30-14.00
Päivällinen	klo: 16.00-17.00

Ostopalveluasiakkaat

Ostopalveluasukkaiden ateriat valmistetaan Kaskenniityn keittiössä.

Yhteiset ateria-aikamme ovat:

Aamupala	klo: 7.30-10.00
Lounas	klo: 11.30-14.00
Iltapäiväkahvi	klo: 13.30
Päivällinen	klo: 16.00-17.00
Iltapala	klo: 18.00-20.00

Lisäksi tarjoamme hereillä oleville asukkaille yöpalaa. Huolehdimme, ettei yö paasto ylitä yli 10 tuntia.

Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Otamme asukkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioon yksilöllisesti. Ruokailuaikojen välillä asukkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla juotavaa. Erityisesti kesäaikana tarjoilemme juomaa myös ruokailujen välillä. Lisäksi hellekausille on tarkempi ohjeistus nesteensaannista.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Kannustamme asukkaita yhteiseen ruokahetkeen, ja asukaan asunnoissa ruokaillaan vain erityisestä syystä. Avustamme asukkaita tarvittaessa ruokailussa.

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 ruokavaliion 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 suosituksiin palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamisesta sekä palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypä hoito -suosituksiin. Saattohoito-opas löytyy intranetistä. Saattohoitolupauksestamme on tehty kaksi videota. Toinen video on tarkoitettu antamaan tietoa läheisille ja toinen on ohjevideo työntekijöillemme.

Saga Kaskenniityssä 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 asukkaille 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.

Saga Kaskenniityssä on toimintaohjeet kuoleman toteutamisesta. Työntekijät on perehdytetty ohjeisiin.

HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Seuraamme asukkaiden 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. Saga Kaskenniityssä on tehty kirjallinen hygieniasuunnitelma. Hygieniayhdyshenkilö on nimettynä hygieniasuunnitelmaan.

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

Saga Kaskenniityssä puhtaanapidosta vastaa pääosin ulkoinen palveluntuottaja Sagan laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määritelty siivottavat tilat sekä puhtaanapidon taajuus.

Saga Kaskenniityksen yleistentilojen siivouksesta vastaa kiinteistön omistaja.

Itsemaksavat asukkaat:

Siivous on järjestetty seuraavasti: Ulkoinen palveluntuottaja huolehtii asukkaiden asuntojen siivouksesta kerran kuukaudessa tai useammin sopimuksen mukaisesti.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus tuoda asuntoon oma pesukone tai käyttää maksutta talon yhteistä pesulaa. Asukkaan on mahdollista halutessaan ostaa lisäpalveluna Sagasta pesulapalveluita, jolloin Sagan henkilökunta huolehtii pyykkihuollosta sopimuksen mukaisesti.

Ostopalvelu asukkaat:

Siivous on järjestetty seuraavasti: Ulkoinen palveluntuottaja huolehtii asukkaiden asuntojen siivouksesta kerran viikossa ja tarvittaessa useammin.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Sagan henkilökunta huolehtii asukkaiden vaatepyykin kerran viikossa ja tarvittaessa useammin.

Yksikön linnaaatepyykkihuollosta vastaa ulkoinen palveluntuottaja Comforta.

MONIALAINEN YHTEISTYÖ

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

Yhteistyökumppaneitamme ovat: Hyvinvointialue Varha, Ruissalosäätiö, Nova-apteekki, SOL-siivouspalvelut.

Yhteistyö ja tiedonkuiku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, hoitoneuvotteluiden muodossa sekä suojatulla sähköpostilla tarpeen mukaan. Sijoittajakunnan edustajat tekevät kirjauksia myös heidän omaan järjestelmään. Joitakin asukastietoja lähetetään kuntatilaajalle heidän omalla salatulla sähköpostilla.

ASUKASTURVALLISUUS

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

Kiinnitämme huomiota ympäristön turvallisuuteen ja mahdollistamme liikkumista tukevan esteettömän ja turvallisen ympäristön. Valaistuksemme on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä vuorokauden jokaisena ajankohtana. Huonekalumme ovat tukevia sekä turvallisia.

Kiinteistössämme on ulko-ovilla, hissiauloissa sekä allasosastolla tallentava kameravalvonta, jota hallinnoi Ruissalosäätiö. Asukkaillamme on käytössä turvapuhelimet hoitajan kutsumiseksi. Lisäksi asukkaiden asunnoissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut, hoitajan tarkastuskäynnit. Turvapuhelimet testataan kuukausittain, patterit vaihdetaan aina tarvittaessa. Testauksesta tehdään kirjaus asukastietojärjestelmään. Turvahälytyksistä jää lokitieto, joka pystytään tarvittaessa jälkikäteen varmistamaan.

Asukkaiden huoneiston ulko-ovien sähköiseen lukkoon jää aika ja nimi kuka avainta ja ovea käyttänyt.

Asukasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalavereissa. Asukasturvallisuutta kehitämme myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

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 tai tarvittaessa toiminnan tai vastuuhenkilön muuttuessa johtajan toimesta. Paloviranomainen määrittelee palotarkastusten väliin, johon osallistuu johtaja, vastuuhenkilö sekä kiinteistöhuolto. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa, jonka päivityksestä vastaa johtaja.

Palotarkastus on toteutunut: 6.4.2022

TURVALLISUUSKOULUTUKSET

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

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisten pelastuslaitosten tai Sagan 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 turvallisuuskävelyn, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuporttiin

Turvallisuuskävelyt toteutuvat: vuosittain ja uuden työntekijän tullessa taloon.

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1-tasoisista 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 laajempaa MAPA-koulutuksena tai suppeampaa koulutuksena joko sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta.

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: tammikuu 2022

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 yksiköissämme 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.

Saga Kaskenniityn vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikön laitevastaava on vastuuhenkilö.

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 IDR- laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista lääkinnällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme Saga Kaskenniityn muut lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi Saga Kaskenniityn laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huolto 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 Saga Kaskenniityssä monet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, kuten esimerkiksi lähihoitajat, sairaanhoitajat ja fysioterapeutit. Saga Kaskenniityssä työskentelee myös monia eri kulttuureja edustavia työntekijöitä.

Tukipalveluhenkilöstöä ovat ravintolatyöntekijät, siistijät, vapaa-ajan ohjaajat, jalkahoitajat, kampaajat. Saga Kaskenniityssä kiinnitetään erityistä huomiota henkilökunnan osaamiseen ja koulutukseen tarjoamalla säännöllisesti ammatillista lisäkoulutusta.

Yhteisöllisen asumisen sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan toteuttaa talon oma vapaa-ajan ohjaaja/fysioterapeutti.

Saga Kaskenniityssä on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä Doma Care, jossa suunnitellaan, kirjataan toteutus, sekä seurataan palvelun toteutumista. Toiminnanohjausjärjestelmässä seurataan ja arvioidaan asukaskohtaista palveluaikaa sekä varmistetaan riittävä resurssi asukkaiden palvelutarpeen mukaisesti.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

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

Saga Kaskenniityn vastuuhenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asukasmäärään ja heidän toimintakykyynsä. Saga Kaskenniityn henkilöstörakenne ja määrä:

sairanhoitaja	3
lähihoitaja	20
lähihoitaja opiskelija oppisopimus	1
vapaa-ajan ohjaaja	1
fysioterapeutti	1

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 asukasmäärään 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 avaamalla vuorot tempoyer.fi -järjestelmään tai tiedustelemalla Saga Kaskenniityn sijaislistalta sopivia henkilöitä.

Saga Kaskenniityssä on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuhenkilö 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. Vastuhenkilö tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään pääsääntöisesti yksi yli -periaatteella.

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

Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja sitten 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 Saga Kaskenniityn työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuoja lakia sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä. Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote valvontalain mukaisesti.

Rekrytoinnissa painotamme työntekijän aiempaa työkokemusta ja soveltuvuutta. Katsomme eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset. Toteutamme työhaastattelut etähaastatteluna tai paikan päällä yksikössä. 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.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa veloitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantaja mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus. Saga Kaskenniityn vastuhenkilö vastaa perehdytyksen kokonaisuudesta ja koko henkilöstö osallistuu perehdyttämiseen.

Saga Kaskenniityn vastuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asukastarpeista. Työntekijöiden kädyt 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 sisältyy 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 (vastuuhenkilöille)
- Esihenkilön ajokortti (vastuuhenkilöille)
- Työsuhteen elinkaari (vastuuhenkilöille)

TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSUOJELU

Työhyvinvoinnista ja työsuojelusta huolehtiminen on tärkeä osa yksikön laadukasta toimintaa. Turvallisuus on kivijalkamme. Hyvinvoivat työntekijät ovat tärkeä voimavara ja haluamme työntekijöiden voivan hyvin työssään.

Henkilöstötyytyväisyys. Mittaamme henkilöstömme tyytyväisyyttä vuosittain. Happy or Not henkilöstökysely on tehty toukokuussa 2024. Tyytyväisyys indeksi oli 85.

Henkilöstötyytyväisyyskysely toteutettiin 2.9-30.9.2024. Kyselyyn vastasi 23 vastaajaa. Tulokset ovat parantuneet viimevuodesta. Parhaimmat tulokset saivat: minulla olisi turvallinen olo jos olisin yksikössäni asiakkaana 4,13; Esihenkilöni 4,14 sekä minun työni ja työskentelytapani 4,07. Heikoimmat arviot saivat: työyhteisöni 3,72 sekä työnantajani 3,74. Heikoimmat arvoinnit saaneet osiot ovat kuitenkin parantuneet viime vuodesta. Tulokset on käyty läpi työyhteisön kanssa. Näiden tulosten pohjalta haluamme kehittää työyhteisömme yhteishenkeä. Työyhteisön yhteishenkeä lähdemme parantamaan ”after work- tilaisuuksilla, jotka järjestetään kuukausittain.

Työyhteisölupaus on tiimityön ohjaava sopimus, josta ilmenevät yhteisesti sovitut toimintatavat, jotka mahdollistavat toimivan työyhteisön. Yhteisesti sovitujen pelisääntöjen avulla tiimin jäsenet tietävät, mitä odotetaan heiltä ja miten toimia eri tilanteissa. Työyhteisölupaus päivitetään säännöllisesti, ja jokainen sitoutuu noudattamaan siinä sovituja asioita omalta osaltaan. Työyhteisölupauksemme sisältää: Vuorovaikutuslupauksen, onnistumislupauksen sekä rohkeuslupauksemme.

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 työturvat. Tavoitteenamme on myös ennaltaehkäistä sairautslomia ja ennenaikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtääme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi oton sekä poissaolojen seurannan ja työhön paluukeskustelun 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 väkivaltatilanteisiin varautumisen ja yksintyöskentelyn osalta ja ne on julkaistu intranetissä.

TOIMITILAT

Saga Kaskenniityssä on runsaat yhteiset tilat, jotka käsittävät ravintolan, vastaanottokahvion, kuntosalin, kirjaston, saunatilat sekä runsaasti yhteistiloja esimerkiksi ryhmätoiminnan järjestämiseen.

Talon hyvin varustellut senioriasunnot on toteutettu korkeiden laatukriteerien mukaisesti. Asunnoissa on avara pohjaratkaisu, nykyaikainen keittiö ja esteetön kylpyhuone. Puolisilla on mahdollisuus asua yhdessä. Jokaiseen asuntoon kuuluu erillinen säilytys/varastotila.

Eri asukasryhmille ei ole korvamerkitty erillisiä asuntoja sillä sosiaalihoitolain mukaisesti (sosiaalihoitolaki 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

Saga Kaskenniityssä on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

- Kiinteistössä on ovilla, hissiauloissa sekä allasosastolla tallentava kameravalvonta, jota hallinnoi Ruissalo säätö.
- Asukkailla on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä(turvapuhelin). Laitetoimittaja: Tunstall Oy. Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla: Turvapuhelimet testataan

kuukausittain, patterit vaihdetaan aina tarvittaessa. Testauksesta tehdään kirjaus asukastietojärjestelmään. Turvahälytyksistä jää lokitieto, joka pystytään tarvittaessa jälkikäteen varmistamaan. Yksikön johtaja vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

- Ovissamme on sähköiset lukot, joiden lokitietoihin jää aika ja nimi kuka avainta ja ovea käyttänyt.
- Asunnon ulko-oveen voidaan asentaa ovihälytin asukkaan tai läheisen toiveesta.
- Kiinteistössä on savu- ja lämpöilmaisimiin perustuva palohälytysjärjestelmä.
- Yö hoitajilla on käytössään turvapainike vartijan kutsumiseksi paikalle.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

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.

Sagalle on laadittu terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma 12.5.2023.

ASUKASTYÖN KIRJAAMINEN

Asukastyötä kirjataan päivittäin asukastietojärjestelmään. Kirjaamisvelvollisuus koskee asukkaan hoitoon osallistuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista ja avustavaa henkilöstöä. Asukasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeää ja ymmärrettävää.

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä Doma Care.

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

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

Asukastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Jokainen työntekijä käsittelee asukastietoja vain sen verran kuin on tarpeellista.

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

ASUKASTIETOJEN KÄSITTELY

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

Asukkailla on Saga Kaskenniityssä asukaskansiot, joissa heille tärkeitä tietoja säilytetään. Kansiot säilytetään sairaanhoitajien 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. Yksikön vastuuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asukastietojärjestelmän pääkäyttäjälle palvelun päättymisestä. Pääkäyttäjä arkistoi asukkaan tiedot. Asukas voi osoittaa asukastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen tietosuoja@esperifin.fi.

Asukkaalla on oikeus saada nähdäkseen hänestä tehtyjä kirjauksia. Ohjaamme asukasta olemaan yhteydessä palvelun järjestäjään, joka tekee pyynnön asiakirjojen toimittamisesta. Asukkaan läheisen tietopyynnot 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.

Opiskelijat saavat rooliaan vastaavat tunnukset asiakastietojärjestelmään ja hänen työssäoppimishajajansa perehdyttää hänet asiakastiedon käsittelyyn ja salassapitoon. Ohjaajan tulee vahvistaa opiskelijan tekemät asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmässämme.

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuoja@esperifin.fi.

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

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste, joka löytyy yksikön sivuilta www.sagacare.fi.

Esperissä on tehty konsernitasoinen tietoturvapoliittikka, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin varsinainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 26.10. 2023, se ei ole julkinen.

Tietosuojavastaava vastaa henkilörekisterien suojauksesta ja valvonnasta sekä muusta käytöturvallisuudesta sekä työntekijöiden koulutuksesta tietosuojaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Saga Care Oy, Mikko Oikarinen, 0400 946 329, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki. Sähköposti: tietosuoja@esperifin.fi

KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Kehittämistarpeemme nousevat liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta, riskiarvioinneista, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, palautteista, poikkeamista, laadun vuosikyselyn ja RAI-arviointien tuloksista. Asukkaan ja omaisen ääni on keskiössä jatkuvassa laadun parantamisen prosessissa.

ASIAKAS

Tyytyväinen asiakas	<ul style="list-style-type: none"> Asukastyytyväisyyskyselyn ja jatkuvien palautteiden avulla kehitetään toimintaa. Säännölliset asukaskokoukset ja asukastapaamiset Työn laadun mittaaminen, Happy or not, hoidon laatumittariraportti 	<ul style="list-style-type: none"> johtaja vastuuhenkilö lähiesihenkilöt 	<ul style="list-style-type: none"> Jatkuva Kyselyt toteutetaan vuoden aikana erillisen aikataulun mukaan
Hyvä omaisyhteistyö	<ul style="list-style-type: none"> Omaistenillat, omaiset aina tervetulleita talon tapahtumiin Viikko-ohjelma nähtävillä nettisivuilla, jotta omaiset voivat seurata tapahtumia. 	<ul style="list-style-type: none"> johtaja vastuuhenkilö 	<ul style="list-style-type: none"> jatkuva

HENKILÖSTÖ

Sairauslomat max 5%	<ul style="list-style-type: none"> Terveystarkastukset ja ennaltaehkäisevä terveydenhuolto varhaisen puuttumisen malli 	<ul style="list-style-type: none"> johtaja vastuuhenkilö lähiesihenkilöt 	<ul style="list-style-type: none"> Jatkuva
Hyvä henkilöstöilmapiiri	<ul style="list-style-type: none"> Henkilöstötapahtumat Tyhy-päivät Unelmien työpäivä Henkilöstön muistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> johtaja vastuuhenkilö koko henkilökunta 	<ul style="list-style-type: none"> Erillisen aikataulun mukaan
Henkilöstön osallistaminen	<ul style="list-style-type: none"> Henkilöstölle varataan aikaa osallistua mm. omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Henkilöstön kanssa suunnitellaan yhdessä keskeiset vuoden toiminnot esim. koulutustarpeet, tiimitavoitteet jne. 	<ul style="list-style-type: none"> esihenkilöt koko henkilöstö 	<ul style="list-style-type: none"> jatkuva
Korkea henkilöstötyytyväisyys	<ul style="list-style-type: none"> kyselyt kehityskeskustelut viikkopalaverit varhainen puuttuminen riskitilanteisiin 	<ul style="list-style-type: none"> johtaja vastuuhenkilö esihenkilöt 	<ul style="list-style-type: none"> jatkuva
Koulutukset	Jatkuva osaamisen ylläpito : <ul style="list-style-type: none"> lääkehoito palo- ja ee-koulutukset. Hygieniakoulutukset Hoitotyön, vapaa-ajan, fysioterapian ja ravintolan alaan liittyvät koulutukset. 	<ul style="list-style-type: none"> johtaja vastuuhenkilö esihenkilöt 	<ul style="list-style-type: none"> jatkuva

PROSESSI

Ajantasaiset suunnitelmat, toimintaohjeet	<ul style="list-style-type: none"> Kaikki yksikön suunnitelmat ja toimintaohjeet tehdään, päivitetään ja liitetään Essiin (sisäinen intranet) aikataulun mukaisesti. 	<ul style="list-style-type: none"> johtaja vastuhenkilö 	<ul style="list-style-type: none"> Jatkuva
Lääkehoitosuunnitelman noudattaminen ja päivittäminen	<ul style="list-style-type: none"> Lääkekoulutukset ajan tasalla, lääkenäytöt, perehdytys 	<ul style="list-style-type: none"> vastuhenkilö 	<ul style="list-style-type: none"> Jatkuva
Poikkeamien käsittely yksikköpalavereissa	<ul style="list-style-type: none"> Poikkeamat käydään läpi säännöllisesti tiimeittäin ja paneudutaan juurisyihin, jotta jatkossa em. poikkeama voidaan välttää. Poikkeamat käsitellään 2 kk sisällä poikkeaman tekemisestä. 	<ul style="list-style-type: none"> johtaja vastuhenkilö esihenkilöt 	<ul style="list-style-type: none"> Jatkuva seuranta
Prosessien selkeyttäminen ja kaikille työntekijöille tiedoksi saattaminen	<ul style="list-style-type: none"> Työntekijät voivat osallistua prosessien suunnitteluun yhdessä esihenkilön kanssa. Viikkopalavereissa mietitään selkeät prosessit, jotka kirjataan muistioon. 	<ul style="list-style-type: none"> johtaja vastuhenkilö esihenkilöt 	<ul style="list-style-type: none"> Jatkuva

TOIMINTASUUNNITELMA

Saga on yksilöllistä ja asukaslähtöistä palveluja itsemaksaville, itsenäisille ikäihmisille tarjoava toimija, joka tuottaa asukkailleen kodin ja tarvittavan hoivan lisäksi laadukkaita lisäpalveluita. Saga 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 voimavara – Haluamme Sagan olevan kaikista halutuin työpaikka toimialalla. Ihmiset kokevat työyhteisön iloiseksi ja palkitsevaksi ja ovat siten motivoituneita – Tarjoamme kaikille mahdollisuuden kehittyä työssään ja oppia uutta – Panostamme vuorovaikutteiseen esihenkilötyöhön.

Tukipalvelut tuotetaan Saga talossa joko omana tuotantona tai alihankintana. Tukipalveluihin voi sisältyä ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua ja osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Kotihoidon toimintaperiaatteena on tukea asukkaan asumista omassa Saga-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 Saga taloissa hyvinvointialueen tilaamana palvelusetelillä tai asukkaan itsensä tilaamana ja maksamana yksityisesti. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoidon, Saga taloissa on lupa tuottaa yksityisiä

terveydenhuollon palveluita. Kotihoidon palvelu sisältää laissa määriteltyjä asukkaan jokapäiväiseen elämään kuuluvia toimintoja asukkaan toiveen tai tarpeen mukaisesti. Kotihoito voi sisältää esimerkiksi, pukeutumisessa ja hygieniassa, lääkehoidossa tai ruokailussa avustamista. Kotihoitoa suunniteltaessa sovitaan myös läheisten osallistumisesta hoitoon sekä mahdollisista tukipalveluista.

Yhteisöllisen asumisen toimintaperiaatteena on tuottaa vuokra-asumista esteettömässä ja turvallisessa asuinympäristössä sekä tarjota sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllinen asuminen tuotetaan Saga taloissa hyvinvointialueen tilaamana ostopalveluna tai palvelusetelillä.

Yhteisöllisessä asumisessa asukas maksaa vuokran sekä palvelumaksun, jotka määräytyvät tilaajan varmistaman hinnan mukaisesti. Yhteisölliseen asumiseen tarvittaessa sisältyvät hoito- ja tukipalvelut tuotetaan kotihoidon sekä tukipalveluiden ostopalveluna tai palvelusetelillä.

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.

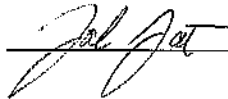
Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään ostopalveluna tai palvelusetelillä asiakkaille, joka tarvitsee päivittäin vuorokaudenajasta riippumatta jatkuvaa hoitoa. Palvelun tilaajana on hyvinvointialue.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuuhenkilö.

Paikka ja päiväys Turku 14.11.2024

Allekirjoitus ja nimenselvennys



Johanna Järvinen

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 iäkkäiden 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/hyvaammatinharjoittaminen/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)