



# OMAVALVONTASUUNNITELMA HULDA & MALVA HEMMET





## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Mehiläinen Hoivapalvelut Oy</b>	Kunnan nimi: Espoo
Palveluntuottajan Y-tunnus 2099743-4	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi <b>Mainiokoti Hulda ja Malva hemmet</b>	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Espoon kaupunki/ Vanhustenpalvelut/ Asumispalvelut/ Pitkäaikaishoito PL 1, 02770 Espoo, puh. 09 816 56000	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu asumispalvelu, ikääntyneet, 29 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Eestintaival 1	
Postinumero 02280	Postitoimipaikka Espoo
Toimintayksikön vastaava esimies Katja Lintuniemi	Puhelin 040-1883438
Sähköposti <a href="mailto:katja.lintuniemi@mainiokodit.fi">katja.lintuniemi@mainiokodit.fi</a>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 9.12.2015	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kiinteistöhuoltopalvelut: Lassila & Tikanoja Oyj Siivouspalvelut: Lassila & Tikanoja Oyj (tarvittaessa) Ateriapalvelu: Kotipalvelu Mehiläinen Ateriaali	



## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Yksikön toiminta-ajatus

Mainiokoti Hulda & Malva hemmet tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista ikääntyneille, jotka iän tai sairauden mukanaan tuomien rajoitteiden vuoksi tarvitsevat päivittäisissä toiminnoissaan ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa. Mainiokoti Hulda & Malva hemmet toimii suomenruotsalaisen kieli- ja kulttuuritaustan mukaisesti sekä tarjoaa asukkaille monipuolista virkistystoimintaa. Hoitotyön perusajatuksena Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä on antaa hoivaa yksilöllisesti asukkaana fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Hoitotyössä huomioidaan asukkaana elämäntarina ja päämääränä on asukkaana itsensä kokema hyvä elämänlaatu. Lisäksi tavoitteena on myös luoda asukkaille mielekäs arki, jonka sisältöä mietitään yhdessä asukkaiden ja läheisten kanssa yksilöllistä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa sekä myös asukaskokouksissa.

Tavoitteenamme on parhaita käytäntöjä hyödyntämällä mahdollistaa asiakkaiden ihmisläheinen elämä kodissamme: Tavoitteenamme on luoda asukkaillemme yksilöllinen, yhteisöllinen ja elämyksellinen elämä.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä hänen ja hänen läheisensä kanssa yksilöllinen kuntouttava hoitosuunnitelma, jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.

Kehitämme jatkuvasti työmme sisältöä ja arvioimme asiakkaiden toimintakyvyn edistymistä eri mittareilla.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat Mehiläisen arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

### Tieto ja Taito

Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa jo rekrytointiprosessista. Pyrimme rekrytoimaan monipuolista osaamista tiimiimme.

ammattillinen osaaminen: toiminnan tärkeitä painopistealueita on saattohoito.

henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin, arvioimme myös osaamisen kehitystarpeita henkilöstön kehityskeskusteluissa vuosittain

toimimme viranomaismääräysten mukaisesti, seuraamme lakeja ja asetuksia

toimimme mehiläisen ohjeiden mukaisesti, toimintaa johdetaan yksikössä johtajan ja tiiminvetäjän avulla ja jaetaan vastuuta myös kaikille hoitajille erityisvastuualueina mm. turvallisuudesta vastaaminen, pelastusvastaava jne.

### Välittäminen ja Vastuunotto

Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

jokaiselle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma jonka laatimisessa on aina asiakas itse paikalla läheisen kanssa. Tuotamme sopimuksen mukaista palvelua. Omahoitaja vastaa siitä, että suunnitelmaa noudatetaan ja päivitetään. Kaiken keskiössä on asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen dokumentoimme jokaisesta asiakkaasta työvuoron aikana, lisäksi arvioimme vaikuttavuutta seuraamalla palvelusuunnitelman toteutumista

### Kumppanuus ja yrittäjyys

Yhteistyö tilaajan kanssa tapahtuu vähintään kerran vuodessa tapaamisella.

Läheinen saa olla mukana päivittäisissä asiakasta koskevissa tapahtumissa omien voimavarojensa mukaisesti, pyrimme saamaan heidät mukaan mahdollisimman paljon asiakkaan arkeen. Asukkaiden kanssa pidämme asukaskokouksia, jotta he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heitä koskeviin asioihin.

yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla asukkaiden arjessa läsnä. Järjestämme päivittäisiin hetkiin asiakkaita yhdistäviä hetkiä esimerkiksi ruokailujen lomassa keskusteluita ylläpitämällä



### Kasvu ja Kehittäminen

Jokaisella asiakkaalla on mahdollista vaikuttaa oman elämänsä sisältöön meillä asuessaan. Osallisuus on mahdollista päivittäin erilaisissa asioissa, pyrimme saamaan asiakkaat mukaan esimerkiksi viikoittaisiin asukaskokouksiin, jolloin hän voi esittää toiveitaan ja saada niitä eteenpäin päästen näin vaikuttamaan arjen toiminnan sisältöön palveluita kehitetään tilaajan ja asukkaiden tarpeiden mukaan laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen hyödyntämällä laatuindeksin antamia tuloksia. Laatuun vaikuttavat niin asiakkaiden, omaisten kuin henkilökunnan mielipide. Teemme asioinnin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.

Kansallinen lainsäädäntö:

[Suomen perustuslaki](#) (11.6.1999/731)

[Hallintolaki](#) (6.6.2003/434)

[Sosiaalihuoltolaki](#) (1301/2014)

[Sosiaalihuollon asiakaslaki](#) (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)

[Asiakasmaksulaki](#) (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)

[Vammaispalvelulaki](#) (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380)

[Vammaispalveluasetus](#) (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759)

[Kehitysvammalaki](#) (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519)

[Kehitysvamma-asetus](#) (Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta 23.12.1977/988)

[Laki vammaisetuksista](#) (Laki vammaisetuksista 11.5.2007/570)

[Laki omaishoidon tuesta](#) (2.12.2005/937)

[Tulkkaukspalvelulaki](#) (Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 19.2.2010/133)

[Kotikuntalaki](#) (11.3.1994/201)

[Potilaslaki](#) (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)

## 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinta on olennainen osa Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin omavalvontaa. Riskinhallinnassa kodin toimintaan ja palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskejä voivat aiheuttaa esimerkiksi toimintaympäristö, henkilökunnan toimintatavat tai asukkaat. Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä riskit ja kriittiset työvaiheet sekä mahdolliset vaaratilanteet pyritään huomioimaan ennaltaehkäisevästi ja niihin puututaan välittömästi. Kodissa toteutetaan säännöllisesti vaarojen – ja riskien arviointi, turvallisuuskävely sekä toimitilatarkastus. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asiakkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Kodin työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä sekä sisällä että ulkona tarkastellaan säännöllisten turvallisuuskävelyjen ja toimitilatarkastusten avulla. Tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapaturmien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Mainiokoti Hulda & Malvassa työskennellään huomioiden sekä työntekijöiden, että asukkaiden päivittäinen turvallisuus. Asukas- ja työturvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työtehtäviin. Domacare-asiakastietojärjestelmään laaditaan asukkaiden yksilölliset palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat, kirjataan lääkitys ja seurannat sekä tehdään päivittäiskirjaukset. Asiakastietojärjestelmä on käytössä myös mobiilisti, mikä mahdollistaa sen, että tietoa ei tarvitse lähteä etsimään muualta vaan se voidaan tarkistaa, korjata tai lisätä saman tien asukkaan luona. Ryhmäkotien Huldin ja Malvan yhteiset tilat sekä asukashuoneet pidetään siistinä ja kulkureitit esteettöminä. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa ja käytössä on kaksoistarkastus. Kemikaalit ja vaaralliset aineet säilytetään myös lukituissa kaapeissa tai muissa asianmukaisissa tiloissa asukkaiden ulottumattomissa.

Perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti ja uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksen vastuuhenkilö. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti koulutusta muun muassa ergonomiaan, paloturvallisuuteen, hygieniaan sekä ensiapuun liittyen. Muistihäiriöisten asukkaiden takia Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin ulko-ovet pidetään lukittuina. Kiinteistön huollosta vastaa ulkopuolinen kiinteistöhuolto. Erilaisten poikkeustilanteiden, kuten esimerkiksi sähkökatkos, varalta on toimintaohje pelastussuunnitelmassa.



Henkilökunta tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen HaiPro- haittatapahtumaohjelman kautta. HaiPro- ohjelmaa käytetään asiakas – ja työturvallisuuden näkökulmasta. Toiminnassa esiin nousseet vakavat poikkeamat tuodaan aina välittömästi yksikön johtajan tietoon. Kaikki turvallisuuspoikkeamat ja toiminnalliset virheet käsitellään kodin kokouksissa yksikön johtajan johdolla. Lisäksi Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä vaarojen kartoitus tehdään säännöllisesti vähintään vuosittain ja myös tarvittaessa. Turvallisuuskävely toteutetaan kuukausittain ja toimitilataarkastus 4 x vuodessa turvallisuusyhteys henkilön toimesta. Palo- ja pelastusharjoitus järjestetään vuosittain.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskinhallinta on jatkuvaa toiminnan arviointia ja kehittämistä. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että toiminnassa huomioidaan tapahtuvat muutokset ja niiden aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä omavalvontaa tukemassa on myös avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden ja läheltä piti -tilanteiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen.

### **Riskinhallinnan työnjako**

Mainiokoti Hulda & Malvan yksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön johtajalla. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Vaarojen selvittäminen ja arviointi on arkityön havainnointia. Kartoitus tehdään ryhmässä, jonka yksikön johtaja kokoaa. Ryhmän kokoonpano sovitaan tilannekohtaisesti. Kodin henkilökunnan kokemuksia ja ammattitaitoa hyödynnetään kartoituksen laatimisessa. Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä on nimetty vastuuhenkilö, jonka tehtäväkuvaan on määritelty turvallisuuteen liittyvien asioiden hoitaminen. Kodin nimetty hygieniayhteys henkilö huolehtii yhteistyössä hygieniahoidajan kanssa ajantasaisen tiedon työyhteisössä noudatettavaksi ja laitevastaava puolestaan huolehtii yhteistyössä yksikön johtajan kanssa laitteiden kunnossapidon ja huoltojen järjestämisen ohjeiden mukaisesti.

### **Riskien tunnistaminen**

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vaan HaiPro-ilmoitusten perusteella. Toimitilojen tarkastukset, turvallisuuskävelyt, vaarojen kartoitukset, yhteistyö työterveyshuollon kanssa ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä ja ne ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista. Keskustelut asukkaiden ja läheisten kanssa antavat myös arvokasta tietoa riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn.

Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Riskit voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaistiskin suureksi. Jokaisen työntekijän tehtävänä on tuoda yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asukkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön jne. liittyvät riskit. Lisäksi sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin henkilöstökokouksissa käydään läpi toimintaan liittyviä riskejä ja toiminnan hyviä käytänteitä. Asukasasioita koskevat asiat käsitellään päivittäisessä raportoinnissa ja tiimikokouksissa. Riskeistä saadaan myös tietoa vuosittain Henkilöstökompassi-kyselystä. Palautetta kerätään myös säännöllisesti tablettikyselyllä asukkailta, läheisiltä sekä työntekijöiltä ja näitä tuloksia voidaan hyödyntää riskien tunnistamisessa.

### **Riskien käsitteleminen**

Kaikki haittatapahtumat ja ”läheltä piti” –tilanteet sekä myös tapahtumat, joissa ei ole toimittu sovitun mukaisesti, kirjataan HaiPro-järjestelmään. Haittatapahtumien, poikkeamien ja ”läheltä piti” -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on



yksikön johtajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. HaiPro-ilmoitukset käsitellään viikoittain kodin esimiehen johdolla ja käsittely dokumentoidaan HaiPro-järjestelmään. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään kuitenkin mahdollisimman pikaisesti yksikön johtajan toimesta.

Käsittelyn yhteydessä pureudutaan syyhyn, joka poikkeaman on saanut aikaan, jotta opittaisiin ennaltaehkäisemään niiden uudelleen esiintymisen. Poikkeamat käsitellään myös henkilöstökokouksessa. Työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään esimiehen johdolla yhteistyössä turvallisuusyhteyshenkilön kanssa. Tilaajaa tiedotetaan poikkeamista sopimuksen mukaisesti. Asukasta ja läheistä tiedotetaan aina asukkaan hoitoon liittyvistä poikkeavista tilanteista.

#### Korjaavat toimenpiteet

Mainiokoti Hulda & Malvassa laatu- ja poikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyn yhteydessä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan HaiPro-järjestelmään. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seuraavat yksikön johtaja yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa. Laatu- ja muiden poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen siten, että jatkossa poikkeamilta vältytään ja miten jatkossa estetään ko. tapahtuma. Tällöin laaditaan toimintaohje, korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu.

Mikäli työntekijä on jättänyt noudattamatta toimintaohjetta, annetaan työntekijälle toimintaohje uudelleen tiedoksi ja kerrataan ohjeen mukainen toimintatapa. Vaarojen selvittämisessä ja arvioinnissa ilmenevien epäkohtien osalta niiden merkittävyys arvioidaan sekä sovitaan ja kirjataan korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta arvioidaan osana työhyvinvointisuunnitelman toteutumisen seuranta.

#### Muutoksista tiedottaminen

Mainiokoti Hulda & Malvassa käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan kaikkia työntekijätasojen sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Korjaavat toimenpiteet ja muuttuneet toimintaohjeet käsitellään viikko- ja tiimipalaverissa, käsitellyt asiat kirjataan palaverimuistioihin ja muistiot tallennetaan kodin yksikkökohtaisille Sharepoint-sivuille. Tarvittavat työ- ja toimintaohjeet sekä asiaan liittyvät mahdolliset muut kirjalliset dokumentit päivitetään uuden toimintakäytännön mukaiseksi ja ne tallennetaan Sharepoint-sivuille. Asukkaan kohdalla muuttuneista käytännöistä (esim. palvelu- ja kuntoutussuunnitelma) tehdään kirjaukset Domacare-asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

Yksikön johtaja valvoo ja arvioi toiminnan toteutumista sovitulla tavalla. Koko henkilöstö on velvollinen huolehtimaan siitä, että sovitut toimintatavat toteutuvat käytännössä.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

#### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yksikön johtaja Katja Lintuniemi, puh. 040 1883 438 [katja.lintuniemi@mainiokodit.fi](mailto:katja.lintuniemi@mainiokodit.fi)

#### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt:

Mehiläisen hoivapalveluissa omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä. Yhteyshenkilöinä ovat Hoiva Mehiläisen laatujohtaja Mikko Purhonen, puh. 040 050 3994 sekä liiketoimintaohjaaja Niklas Härus, puh. 041 536 9796. Osana liiketoiminta-alueen laadunhallintaa yksiköissä laaditut omavalvontasuunnitelmat tarkistetaan ja samalla varmistetaan, että ne ovat ohjeistuksen mukaisia ja että ne on laadittu yhteisesti sovitulla tavalla.

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma toimii myös kodin toimintasuunnitelman liitteenä ja on osa jokaisen työntekijän perehdytystä.

#### Omavalvontasuunnitelman julkisuus



Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua.

#### **Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ryhmäkotien infokansiossa sekä internetsivuilla osoitteessa:  
<https://www.hoivamehilainen.fi/mainiokoti-hulda-ja-malva-hemmet>

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### **4.2.1 Palvelutarpeen arviointi**

Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös liittyen asiakkaan sijoittumiseen Mainiokoti Hulda & Malvaan tehdään yhteistyössä asiakkaan, läheisen, tarvittaessa sijoittavan tahon asiakasohjaajan ja kodin kanssa. Lisäksi asiakas/läheinen voi vaikuttaa kodin valintaan.

Asukkaan hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat aina asukkaan toimintakyvyn palautuminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Hoitotyön perusajatuksena Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä on antaa hoivaa yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Palvelutarpeen arviointi kattaa toimintakyvyn fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen ulottuvuuden. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, huono ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asukas osallistuu oman palvelu- ja kuntoutussuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti asukkaan voinnin päivittäisseurannalla sekä erilaisten mittareiden, kuten muun muassa RAI-toimintakykyarvion ja MMSE- ja MNA-testien avulla. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein ja aina asukkaan toimintakyvyn muutoksen yhteydessä.

#### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Arvioinnin lähtökohtana ovat asukkaan oma sekä asukkaan läheisen näkemys voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja sen mahdollinen edistäminen. Palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltainen ja siinä huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa käytetään erilaisia mittareita, kuten muun muassa RAI-toimintakykyarviointia, MMSE- ja MNA-mittaria sekä muita asiakkaalle soveltuvia ja mahdollisesti palvelun tilaajan kanssa sovittuja arviointimittareita.

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

Palvelutarpeen arviointi sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään aina yhdessä asukkaan ja hänen läheisen kanssa ja heidän näkemyksensä kirjataan asiakkaan tietoihin. Asukkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan Mainiokoti Hulda & Malva hemmettiin ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön johtajalta ja tutustumiskäynnillä tutustutaan kodin tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja Mainiokoti Hulda & Malvaan siirtymisen valmistelussa.

### **4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

#### **Kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuraaminen**

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma perustuu asukkaan kanssa yhdessä tehtyyn palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointiin. Suunnitelma laaditaan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma tarkastetaan aina kun asukkaan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Tarkistuksessa arvioidaan asukkaan edellisen kuntouttavan hoitosuunnitelman toteutumista, toimintakykyä ja sovittuja virkistäviä toimintoja ja niiden vaikutuksia.

Kaikille asukkaille Mainiokoti Hulda & Malvassa nimetään omahoitaja, joka vastaa asukkaan yksilöllisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnasta, tarkastamisesta, arvioinnista ja päivittämisestä annettujen ohjeiden mukaisesti.



Omahoitaja tekee RAI-arvioinnin sekä laatii palvelu- ja kuntoutussuunnitelman yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa kuukauden kuluessa asukkaan kotiin saapumisesta.

Omahoitaja myös huolehtii yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa hoitoneuvottelun järjestämisestä kuukauden kuluessa asukkaan muutosta. Hoitoneuvottelu pidetään lisäksi aina tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

#### **Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sisältövaatimukset:**

Suunnitelman perustana ovat asukkaan yksilölliset tarpeet, jotka lähtevät asukkaan toimintakyvystä, omista tavoista toiveista ja tottumuksista. Suunnitelman perustaksi kerätään tietoja asukkaan elämästä, ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, sekä merkkitapahtumista, työstä, harrastuksista, jne. Lisäksi huomioidaan asukkaan hoitotahto.

Suunnitelmaan kirjataan palvelun ja kuntoutuksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteet asetetaan asukkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asukkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet.

Suunnitelmassa otetaan huomioon:

RAI-arvioinnin tulokset

asukkaan voimavarat

asukkaan aktiivisista elämää, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä ulkoilua koskevat toiveet ja niiden päivittämisen toteuttaminen

ravitsemuksen arviointi ja toteuttaminen

hyvä perushoito, suun ja hampaiden terveydenhoito sekä sairauksien hyvän hoito

Omahoitajan vastuulla on tiedottaa hoitohenkilökunnalle asukkaan hoidon tarpeesta ja suunnitelluista keinoista.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat ovat työntekijöiden saatavilla sähköisenä Domacare-asiakastietojärjestelmässä.

Jokainen asukkaan hoitoon osallistuva työntekijä on velvollinen tutustumaan laadittuihin kuntoutussuunnitelmiin.

Yksikön johtaja tarkistavat yhteistyössä omahoitajien asukkailla laatimat palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat ja niiden ajantasaisuuden säännöllisesti sekä ohjaavat tarvittaessa omahoitajia suunnitelmien laadinnassa.

#### **4.2.2 Asiakkaan kohtelu**

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Mainiokoti Hulda & Malvassa palveluissa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestävään ja asukkaista kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin. Hoito- ja hoivatyössä huomioidaan asukkaan elämäntarina ja päämääränä on asukkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu. Asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet, tavat ja tottumukset sekä huomioidaan ne päivittäisessä hoitotyössä ja suunnitelmia arvioidaan jatkuvasti.

Mainiokoti Hulda & Malvassa toimitaan asukaslähtöisesti ja asukasta kunnioittaen huomioiden yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet. Jokaiselle asukkaalle nimetään myös omahoitaja.

Asukkaan elämänarvoja, tottumuksia ja tapoja kunnioitetaan. Hoitotoimenpiteet tehdään asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen ja intimizeettisuoja huomioiden sekä asukkaalle tarjotaan arjessa aitoja valinnanmahdollisuuksia.

Asukkaalle tarjotaan mahdollisuutta osallistua hoivakodin arkeen ja ryhmätoimintoihin, mutta hänellä on itsemääräämisoikeus ja oikeus kieltäytyä ryhmätoiminnoista ja ulkoilusta.

Asukas on aina oman elämänsä asiantuntija ja päättää itse omasta arjestaan. Itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajaaminen tulee kyseeseen ainoastaan silloin kun asiakas ei ymmärrä omaa terveydentilaansa,





hoidon tarvetta tai asiakas toiminnallaan vaarantaa joko oman tai muiden turvallisuuden. Itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajaaminen tulee kyseeseen ainoastaan silloin kun asukas ei ymmärrä omaa terveydentilaansa, hoidon tarvetta tai asiakas toiminnallaan vaarantaa joko oman tai muiden turvallisuuden. Mahdollisesta rajoittamisesta sovitaan yhteistyössä asukkaan kanssa ja ne perustuvat lääketieteellisiin arvioon ja ovat aina turvallisuusperusteisia.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä asukkaiden on mahdollista liikkua vapaasti oman ryhmäkodin alueella, muuten vapaata liikkumista rajoitetaan suljetuilla ulko-ovilla asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa mahdollistaa rajoitteiden käyttämistä.

Rajoittamistoimenpiteistä tulee olla lääkärin ja läheisen lupa, joka on määräaikainen (max. 3kk). Rajoitteiden käyttämisestä ja tarpeellisuudesta keskustellaan ryhmäkodin tiimissä sekä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Aina tulee arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa, kun on välttämätöntä.

Jos asukas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja. Mikäli rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asukkaan hoitava lääkäri. Rajoittamistoimenpiteitä ovat esimerkiksi sängynlaidan nostaminen asukkaan ollessa vuoteessa, kolmipisteturvavyön käyttäminen asukkaan istuessa pyörätuolissa ja hygieniahäärin pukeminen asukkaalle. Rajoittamisluvan tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta.

Rajoittaminen on siten aina viimesijainen keino ja se on toteutettava ihmisarvoa ja yksityisyyttä kunnioittavalla tavalla. Ennen liikkumista rajoittavien apuvälineiden käyttöä liikkumisen rajoittamisessa: arvioidaan haitat ja hyödyt asukkaan näkökulmasta ja kirjataan johtopäätökset (yhdessä asukkaan, hänen omaisensa, hoitohenkilöstön ja lääkärin kanssa) valitaan rajaamisen keino, jolla asukkaan perusoikeuksia rajataan mahdollisimman vähän rajoittavien laitteiden, apuvälineiden ja varusteiden käytöstä on oltava lääkärin määräaikainen hoitopäätös, joka kirjataan asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmahan ja lääkäri kirjaa myös potilasasiakirjoihin tarpeen jatkuminen arvioidaan säännöllisesti ja lääkäri tekee päätöksen rajoitustoimien käytön lopettamisesta ja antaa siitä ohjeistuksen henkilöstölle hoitohenkilöstö vastaa päätöksen jälkeen välineiden asianmukaisesta käytöstä, käyttöohjeiden noudattamisesta, asukkaan riittävästä valvonnasta ja uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. rajaamiseen käytetyn välineen käytön peruste, käyttäminen ja kesto kirjataan systemaattisesti asiakastietojärjestelmään jokaisella käyttökerralla arvioidaan, onko liikkumisen rajoittaminen kyseisenä ajankohtana välttämätöntä asukkaan turvallisen takaamiseksi

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta on erillinen ohje IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Mainiokoti Hulda & Malvassa asukkaita kohdellaan arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti arvostavasti, kunnioittavasti ja tasavertaisesti. Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään perehdytyksellä sekä koulutuksella. Kodissa tuetaan avointa vuorovaikutusta, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos ilmenee asukkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle. Lisäksi väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on



Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti:

<https://mehilainen.sharepoint.com/tukipalvelut/laadunhallinta/Sivut/Whistle-blowing---V%C3%A4%C3%A4rink%C3%A4yt%C3%B6sten-ilmoittaminen.aspx>

Asukkailla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. henkilökunta ohjaa asukasta ja läheistä muistutuksen tekemisessä. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja sovitussa aikataulussa. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava, on asia informoitava liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle.

Jos epäillään, että läheinen kaltoinkohtelee asukasta fyysisesti tai psyykkisesti, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta läheisen kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteesta tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asiakas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa. Tarvittaessa asukkaalle voidaan anoa edunvalvontaa raha-asioiden hoitoa varten.

Mikäli asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, ryhdytään heti toimenpiteisiin tilanteen ratkaisemiseksi. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä ja tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

##### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioonottamisensa on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä Mainiokoti Hulda & Malvassa. Asukkaan kokemusta osallisuudesta kysytään sähköisellä palautekyselyllä. Palautekyselyn pohjalta muodostuu kodin laatuindeksi, joka ohjaa toiminnan kehittämistä. Asukkaiden kokemus omaan elämään ja yhteisön toimintaan vaikuttamisesta onkin yksi toiminnan kehittämisen avainmuuttujista. Kyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä ja ne toimivat toimintasuunnitelman tavoitteiden pohjana.

Asukkaiden toiveita ja tarpeita kuullaan ja kysellään kodin arjessa ja niitä toteutetaan ja huomioidaan mm. kodin viikko-ohjelmassa ja ruokailussa. Asukaskokous pidetään viikoittain toimintaterapeutin johdolla. Asukaskokouksissa aiheina ovat mm. ruoka ja ruokailu, toiveet toiminnalliseen ohjelmaan, palautteet ja kokemukset kodin toiminnasta sekä asukkaiden esiin nostamat asiat ja toiveet. Myös asukkaiden läheiset voivat halutessaan osallistua kokouksiin. Kokouksesta kirjataan pöytäkirja tiedoksi kaikille.

Asukas ja hänen läheisensä osallistuvat aina palvelutarpeen arviointiin ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan ja hänen läheisen kanssa. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman perustana ovat asukkaan tarpeet, jotka lähtevät jokaisen asukkaan toimintakyvystä, omista tavoista, toiveista sekä tottumuksista.

##### Palautteen kerääminen

Palautetta kerätään suullisesti ja kirjallisesti jatkuvasti. Asukaspalautetta kerätään erilaisin keinoin: arjessa ja asukaskokouksissa ja tapahtumien jälkeen. Lisäksi yksilöllisissä keskusteluissa henkilökunnan kanssa kerätään asukkaan näkemystä siitä, miten hyvin olemme onnistuneet ja mitä asioita tulisi kehittää. Asukaskokoukset ovat hyviä foorumeita toiminnan kehittämiseen ja viikoittain pidettävässä kokouksessa kerätään asukkailta palautetta suullisesti. Asukaskokouksista kirjataan muistiot. Myös läheisiltä kysytään ja kerätään aktiivisesti palautetta. Asukkaiden läheisiä kannustetaan osallistumaan toiminnan kehittämiseen yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa.

Palautetta kerätään säännöllisesti sähköisellä tablettikyselyllä asukkailta, läheisiltä sekä työntekijöiltä. Sähköisesti palautetta voi antaa myös Mehiläisen www-sivujen kautta. Lisäksi tilaaja-asiakkaiden palautetta kerätään säännöllisesti eri tutkimuksellisin keinoin ja tilaajan kanssa sovitusti.



<p><b>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</b></p> <p><b>a) Muistutuksen vastaanottaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksikön johtaja Katja Lintuniemi <b>ja/tai</b></li> <li>• asukkaan luona ollut hoitaja <b>ja/tai</b></li> <li>• palvelujohtaja Pirjo Savolainen puh. 040 673 2978 tai sähköposti: <a href="mailto:pirjo.a.savolainen@mainiokodit.fi">pirjo.a.savolainen@mainiokodit.fi</a> Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki <b>ja/tai</b></li> <li>• liiketoimintajohtaja Niklas Härus puh. 041 536 9796 tai sähköposti: <a href="mailto:niklas.harus@mainiokodit.fi">niklas.harus@mainiokodit.fi</a> Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki</li> <li>• Espoon kaupunki Espoon kaupungin kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki</li> </ul> <p>sähköpostilla: <a href="mailto:kirjaamo@espoo.fi">kirjaamo@espoo.fi</a> (Viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”)</p>
<p><b>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p><b>Mehiläinen Hoivapalvelut Oy</b> Marianna Rainio puh. 040 193 1934 <b>Postiosoite:</b> Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki <b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:marianna.rainio@mainiokodit.fi">marianna.rainio@mainiokodit.fi</a></p> <p><b>Espoo</b> Eva Peltola puh. 09 8165 1032 Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella. <b>Postiosoite:</b> PL 220, 02070 ESPOON KAUPUNKI <b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:eva.peltola@espoo.fi">eva.peltola@espoo.fi</a></p> <p><b>Kirkkonummi</b> Johanna Söderlund puh. 019 289 2000 <b>Postiosoite:</b> Sosiaalimies, PL 58, 10601 Tammisaari <b>Sähköposti:</b> <a href="mailto:johanna.soderlund@raasepori.fi">johanna.soderlund@raasepori.fi</a></p> <p>Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.</p> <p>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen tehtävät seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa</li> <li>➤ Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä</li> <li>➤ Tiedottaa asiakkaan oikeuksista</li> <li>➤ Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi</li> <li>➤ Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle</li> </ul>
<p><b>c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</b></p> <p>Muistutusmenettelyä opastetaan asukkailla ja läheisillä ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään kodissa ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä, siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Kodissa itse maksavana asukkaana oleva asukas osoittaa muistutuksen yksikön johtajalle ja eri kuntien/kaupunkien sijoittamat asukkaat puolestaan osoittavat muistutuksen sijoittaneen kunnan/kaupungin sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.</p>



- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet.
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä. Uuden toimintakäytännön noudattamista seurataan yksikön johtajan ja tiimivastaavan toimesta.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§).
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluepäällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

**d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa.



#### e) Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asukasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön johtajalle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta aluepäällikköä/johtajaa ja konsultoi tätä ennen kuntaan tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty.

Osana Mainiokoti Hulda & Malvan työntekijän perehdytystä käydään läpi ilmoitusvelvollisuus, lisäksi asia käydään läpi henkilöstökokouksissa. Ilmoitusvelvollisuuslomake löytyy perehdytyskansioista sekä kodin sharepoint-sivuilta:

[https://mehilainen.sharepoint.com/w:/r/sites/hoiva/yksikot/MainiokotiHuldaMalva/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B1F09AE6C-C274-40F5-9EBE-E759012863D4%7D&file=Ilmoitusvelvollisuuslomake.docx&action=default&mobileredirect=true](https://mehilainen.sharepoint.com/w:/r/sites/hoiva/yksikot/MainiokotiHuldaMalva/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B1F09AE6C-C274-40F5-9EBE-E759012863D4%7D&file=Ilmoitusvelvollisuuslomake.docx&action=default&mobileredirect=true)

Työntekijän vastuu:

- 1) Ilmoita epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhka esimiehelle kirjallisesti. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua.
- 2) Käytä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomaketta.
- 3) Tarvittaessa kirjaa vapaamuotoisesti:
  - kerro mikä epäkohta on ja mitä seurauksia siitä voi olla asiakkaalle ja hoitavalle yksikölle
  - kuvaa olosuhteet ja epäkohdan mahdolliseen toteutumiseen vaikuttavat tekijät
  - kerro oma näkemyksesi, miten epäkohta saadaan kuntoon

Esimiehen vastuu:

- 1) Ota jokainen epäkohtailmoitus vakavasti.
- 2) Kirjaa ja arkistoi saamasi ilmoitukset
- 3) Puutu asiaan ja keskustele henkilöstön kanssa korjaavista toimenpiteistä.
- 4) Saata korjaavat toimenpiteet käytännön muuttamiseksi ja epäkohdan poistamiseksi.
- 5) Käy ilmoitukset läpi säännöllisesti työpaikkapalaverissa.
- 6) Kirjaa läpikäytyt ilmoitukset palaverimuistioon.
- 7) Informoi ilmoituksesta palvelujohtajaa ja laatu- ja kehitysjohtajaa.
- 8) Ilmoituksen vastaanottaja ilmoittaa asiasta kunnan johtavalle viranomaiselle tai valvonnan vastuuhenkilölle.

#### f) Asukkaan rahavarojen käsittely

Asukkaan käteinen raha/käyttövarat voidaan erikseen sovitusti säilyttää asukkaan puolesta. Mehiläinen vastaa siitä käteisestä, jonka se ottaa säilyttääkseen. Muuta arvo-omaisuutta kuin rahaa otetaan vastaan vain poikkeustapauksissa. Omaisuus pyritään luovuttamaan mahdollisimman pian asukkaan läheisille tai edunvalvojalle.

Asukkaan muuttaessa kotiin sovitaan raha-asioiden hoidosta asukkaan, läheisten tai asukkaan kotikunnan sosiaalityöntekijän/edunvalvojan kanssa. Käteisvarat merkitään Domacare-asiakastietojärjestelmän käteisvaraseurantaan (Lompakko-toiminto) ja alkusaldosta tehdään kuitti.

Lähtökohta on se, että asukkaan käteisvaroista huolehtiminen ja pankki- tai automaattikorttien ottaminen henkilökunnan haltuun on poikkeus ja tähän ryhdytään vain, jos muita vaihtoehtoja huolehtia asukkaan omaisuuden ja rahavarojen säilymisestä ja rahavarojen riittävydestä ei ole mahdollista järjestää.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

#### Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin toiminta perustuu yksilölliseen hoivaan sekä aktiivisuutta tukevaan monipuoliseen virkistystoimintaan. Hoitotyön perusajatuksena Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä on antaa hoivaa yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Hoitotyössä huomioidaan asukkaan elämäntarina ja päämääränä on asukkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu. Lisäksi tavoitteena on myös luoda asukkaille mielekäs arki, jonka sisältöä mietitään yhdessä asukkaiden ja läheisten kanssa yksilöllistä kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa sekä myös viikoittaisissa asukaskokouksissa.

Asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman perustana ovat asukkaan tarpeet, jotka lähtevät asukkaan toimintakyvystä, omista tavoista toiveista ja tottumuksista. Jokaisen asukkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet kirjataan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan (ulkoilu, virkistystoiminta, mieltymykset, harrastukset). Suunnitelmaan kirjataan palvelun ja kuntoutuksen yksilölliset tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Asukkaiden toimintakykyä seurataan ja arvioidaan päivittäin. Asukkaiden toimintakykyä arvioidaan laajemmin vähintään 6kk välein ja voinnin muuttuessa RAI-arvioinnin keinoin. Asukkaan voinnin muuttuessa tavoitteita ja keinoja muutetaan hoidon ja palveluiden tarvetta vastaavaksi.

Mainiokoti Hulda & Malvassa on päivittäin yhteisiä hetkiä, jotka voivat olla mm. sanomalehden lukua yhdessä, runonlausuntaa, yhteislaulua, musiikkia, tuolijumppaa, kävelyharjoituksia tai esimerkiksi muistelupiiri asukkaiden kesken. Lisäksi kodissa on aidattu sisäpiha, jossa asukkaat voivat turvallisesti ulkoilla. Asukkaat ovat elämänsä asiantuntijoita ja asukaskokouksissa asukkaat ja henkilökunta suunnittelevat yhdessä toimintaa. Asukkaiden toiveet kirjataan ja sovitaan toteuttamisen aikataulusta.

#### Asukkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

##### Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin kirjallinen suunnitelma asukkaiden kulttuuri- ja viriketoiminnasta

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin aktiivisen arjen vuosikello ohjaa kulttuuri- ja viriketoiminnan suunnittelua ja toteuttamista. Henkilökunta sekä asukkaat läheisineen ovat tärkeässä roolissa asukkaiden viriketoimintojen suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukaskokouksissa kerätään asukkaiden toiveita ja sovitaan toteuttamisen aikataulusta. Aktiivista yhteistyötä tehdään myös ns. kolmannen sektorin kanssa, kuten seurakunta ja Martat. Viriketoiminnan viikko-ohjelma on nähtävissä ryhmäkodeissa.

Toteutus Mainiokoti Hulda & Malvassa:

- Kulttuuri – ja viriketoiminnat ovat kiinteä osa kodin toimintaa. Viikoittaisista tapahtumista tiedotetaan asukkaita sekä läheisiä viikko-ohjelmalla.
- Toimintaterapeutti on asukkaiden tavattavissa kahtena päivänä viikossa. Muina aikoina hoitohenkilökunta vastaa asukkaiden viriketoiminnasta.
- Asukaskokous pidetään viikoittain toimintaterapeutin johdolla. Lisäksi säännöllisillä asukas – ja läheistytyväisyyskyselyillä kartoitetaan asukkaiden toiveita kulttuuri – ja viriketoiminnoista.
- Asukkaan toiveet virike- ja kulttuuritoiminnasta kirjataan yksilölliseen palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja toteutusta seurataan päivittäisen kirjaamisen kautta.
- Vuodenajat ja juhla-ajat huomioidaan toiminnassa (vappu, pääsiäinen, juhannus, syksy, joulujuhlat jne). Juhlat ovat osa kodin toimintaa (asukkaiden osallistuminen suunnitteluun ja toteutukseen).
- Seurakunnan sekä lähialueen päiväkotien ja koulujen kanssa tehdään yhteistyötä asukkaiden arjen rikastamiseksi ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi.



#### Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin kirjallinen suunnitelma asukkaiden liikunnasta ja ulkoilusta

Jokaiselle iäkkäälle ihmiselle kuuluu perusoikeutena mahdollisuus turvalliseen liikkumiseen ja ulkoiluun. Turvallinen ja viihtyisä ympäristö tukee ja motivoi liikkumista niin ulkona kuin sisälläkin.

Toteutus Mainiokoti Hulda & Malvassa:

- Liikunta ja ulkoilu ovat kiinteä osa kodin toimintaa. Viikoittaisista tapahtumista tiedotetaan asukkaita sekä omaisia viikko-ohjelmalla.
- Toimintaterapeutti/geronomi on asukkaiden tavattavissa joka viikko. Muina aikoina hoitohenkilökunta vastaa asukkaiden liikunnasta ja ulkoilusta.
- Asukaskokous pidetään toimintaterapeutin/geronomin johdolla. Lisäksi säännöllisillä asukas – ja läheistytyväisyyskyselyillä kartoitetaan asukkaiden toiveita liikunnasta ja ulkoilusta.
- Asukkaan tavoitteet liikkumisessa sekä toiveet ulkoilusta kirjataan asukkaan yksilölliseen palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja toteutusta seurataan päivittäisen kirjaamisen kautta. Jokaiselle asukkaalle tarjotaan mahdollisuus päästä ulkoilemaan vähintään kerran viikossa (omahoitaja). Toiveet ulkoilusta huomioidaan erikseen (sää).
- Ulkoilusta tehdään turvallinen tapahtuma (aidattu siisti piha + hyvät, turvalliset ja asianmukaiset jalkineet). Tarvittaessa ulkoilussa on mukana kodin henkilökunta.
- Kannustamme ja avustamme läheisiä asukkaiden ulkoilussa avustamiseen.

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

Asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan ja arvioidaan jatkuvasti osana päivittäistä hoitotyötä ja havainnot kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Päivittäisessä kirjaamisessa arvioidaan yksilöllisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista sekä seurataan tavoitteiden saavuttamista. Virike- ja ulkoilumahdollisuuksien tarjoaminen ja niiden toteutus dokumentoidaan Domacare-asiakastietojärjestelmään.

Asukkaiden toimintakykyä arvioidaan laajemmin vähintään 6kk välein ja aina voinnin muuttuessa RAI-arvioinnin keinoin. Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka vastaa asukkaan toimintakyvyn säännöllisestä arvioinnista. Ensimmäinen RAI-arviointi tehdään uudelle asukkaalle kuukauden sisällä muuttopäivästä sekä aina asukkaan voinnin muuttuessa ja kuitenkin vähintään 6 kk välein. RAI-arvioinnin yhteenvetoja ja tuloksia hyödynnetään asukkaan yksilöllisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tekemiseen sekä hoitotyön suunnitteluun ja tiedon välittämiseen esimerkiksi hoitoneuvotteluissa.

#### **4.3.2 Ravitsemus**

Mainiokoti Hulda & Malvassa ravitsemuksen toteuttamisessa noudatetaan yleisiä ikäihmisille tarkoitettuja ohjeita ja suosituksia. Aterioiden suunnittelusta ja ruoanvalmistuksesta vastaa Mehiläinen Ateriaali, joka toimittaa ruoan Mainiokoti Hulda & Malvaan. Ruokalistojen laadinnassa pyritään huomioimaan asukkaiden toiveita, mieliruoista keskustellaan ja tieto välitetään eteenpäin Mehiläinen Aterialille. Lisäksi huomioidaan erityisruokavaliot ja dieetit. Viikoittainen ruokalista on nähtävillä ryhmäkodeissa.

Mainiokoti Hulda & Malvassa tarjotaan päivittäin aamiainen klo 7 alkaen, lounas klo 12, päiväkahvi klo 14.30, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 19.30. Lisäksi tarjolla on yöpalaa klo 21 alkaen. Ruokailuajoissa huomioidaan asukkaan yksilöllinen uni-valverytmi huolehtien, ettei yöpaasto ylitä 11 tuntia. Asukkaat ruokailevat pääasiallisesti yhteisissä tiloissa ja ruokailuun varataan riittävästi aikaa, tarvittaessa asukasta avustetaan ruokailussa. Henkilökunta ruokailee asukkaiden kanssa mahdollisuuksien mukaan.

Erityistä huomiota kiinnitetään asukkaiden riittävään nesteensaantiin, tarvittaessa nesteiden riittävää saamista seurataan nestelistan avulla. Asukkaiden suun ja hampaiden terveydestä huolehditaan puhdistamalla hampaat, mahdolliset proteesit ja suun limakalvot päivittäin. Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti vähintään x1 /kk. Lisäksi ravitsemuksen seurannassa käytetään hyväksi BMI-arvoa, RAI-toimintakykymittaria ja MNA –testiä. Ravitsemustilan poikkeamiin puututaan välittömästi. Asukkaiden erityisruokavaliot huomioidaan ja lääkärin määräämät lisäravinteet järjestetään asukkaan tarpeen mukaisesti.



### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioiden torjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee Mainiokoti Hulda & Malvassa toteutettavaa hygieniatyötä. Kodissa on nimetty elintarvike- ja hygieniasta vastaavat yhteyshenkilöt (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Tarvittaessa tehdään yhteistyötä Mehiläisen hygieniahoitajan ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen tuen tarve kirjataan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Asukkaan toive esimerkiksi saunomisesta huomioidaan.

Mahdollisessa epidemiatilanteessa otetaan välittömästi yhteys Espoon kaupungin hygieniahoitajaan. Tarvittaessa konsultoidaan myös Mehiläisen hygieniahoitajaa sekä kodin vastuulääkäriä.

Infektio tartuntojen ohjeistus:

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit>

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Infektioiden%20torjunta.aspx>

Mehiläinen hygieniakäytännöt Mehinetissä:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Kotisivu.aspx>

Hoivapalveluiden esimieskansiossa olevat hygieniaohteet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F10%20HYGIENIA-%20JA%20SIIVOUS>

Mainiokoti Hulda & Malvaan on laadittu siivoussuunnitelma, joka sisältää maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Elintarvikkeiden omavalvontaa varten on laadittu erillinen elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma. Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi. Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat liitteet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F09%20ELINTARVIKEHUOLTO%2F02%20Elintarvikehuollon%20omavalvontaohjeistus>

Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja asianmukaisiin työasuihin. Hiukset pidetään siisteinä ja puhtaina, lisäksi pitkät hiukset pidetään kiinni. Hyvä käsihygienia on tärkeä infektiota ehkäisevä toimenpide. Käsihygieniaa voidaan toteuttaa joko pesemällä kädet huolellisesti tai käyttämällä alkoholipohjaista käsihuhdetta. Henkilökunta opastaa myös opiskelijoita ja vierailijoita käyttämään käsihuhdetta.

Asukasturvallisuuden sekä työturvallisuuden turvaamiseksi sormukset, rannekellot ja – korut, rakenne-, geelikynnet, kynsikorut ja kynsilakka ovat kiellettyjä riskien minimoimiseksi suorassa asukastyössä. Asukastyössä ja ruoan käsittelyssä käsistä on myös pidettävä huolta ja kädet kuivattava aina huolellisesti kosteuden aiheuttamien ihottumien ja infektioiden estämiseksi. Ruoan käsittelyyn ja valmistukseen osallistuvat henkilöt käyttävät erillisiä vain ruoankäsittelyyn tarkoitettuja esuja. Ruoan käsittelyssä tulee estää hiusten putoaminen elintarvikkeisiin esimerkiksi liinalla tai pitämällä hiukset sidottuna.

Lisäksi Mainiokoti Hulda & Malvan henkilöstöltä edellytetään myös tartuntatautilain 48 §:n mukaista suojaa, sillä kodissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiita asiakkaita. Asukkaiden parissa





työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja kausi- influenssaa vastaan.

#### 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä lääkäripalvelun järjestämisestä vastaa Espoon kaupunki tai vaihtoehtoisesti asukas asioi valitsemallaan terveysasemalla. Nimetty vastuulääkäri vastaa asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Vastuulääkäri käy kodissa vähintään kerran kuukaudessa ja lisäksi vastuulääkäri on lisäksi yhteydessä kotiin kerran viikossa puhelimitse ennalta sovittuna aikana. Lääkäriä voidaan myös tarvittaessa virka-aikaan konsultoida puhelimitse.

Vastuulääkäri tekee asukkaalle tulotarkastuksen ja tämän jälkeen määräaikaistarkastuksen vähintään kerran vuodessa ja jos asukkaan yleistila oleellisesti muuttuu. Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin henkilökunta vastaa yhteistyössä vastuulääkärin kanssa tarkastusten aikataulusuunnitelman laatimisesta ja sen toteuttamisesta.

Mainiokoti Hulda & Malvassa sairaanhoitajan asiantuntijuus on käytettävissä arkipäivisin. Asukkaille järjestetään laatu järjestelmän edellyttämällä tavalla sopimusten puitteissa heidän tarvitsemansa lääketieteellinen hoito. Hoidossa noudatetaan hoitavan lääkärin tekemiä määräyksiä, linjauksia ja Käypä hoito- suosituksia. Asukkaan terveydentilan seuranta toteutetaan Domacare-asiakastietojärjestelmään laatu järjestelmässä määritellyjä ohjeita ja käytäntöjä noudattaen

Mehiläisessä valtakunnallisten linjausten ja ohjeistusten sekä yhteisten toimintatapojen toteutumista seurataan sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Mehiläisen potilasturvallisuussuunnitelma sekä potilasturvallisuuteen liittyvät linjaukset ja ohjeistukset ovat Mehinetissä:

<https://mehilainen.sharepoint.com/yleiset-ohjeet/turvallisuus-poikkeustilanteet/Sivut/Asukas--ja-potilasturvallisuus.aspx>

#### a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

##### Kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin nimetty vastuulääkäri vastaa asukkaiden sairauden hoidosta kiireettömässä tilanteissa sekä hoitaa sairaanhoitajan esittämät, lääkärin ammattitaitoa vaativat asukkaiden akuutit lääketieteelliset asiat. Vastuulääkäri käy kodissa vähintään kerran kuukaudessa ja lisäksi vastuulääkäri on lisäksi yhteydessä kotiin kerran viikossa puhelimitse ennalta sovittuna aikana. Lääkäriä voidaan myös tarvittaessa virka-aikaan konsultoida puhelimitse arkisin klo 8-19. Virka-ajan ulkopuolella (iltoisin, öisin, viikonloppuisin ja juhlapäivinä) tarvittaessa hyödynnetään Päivystysapua ja LiiSa liikkuvan sairaalan palveluita. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon tiedonkulku varmistetaan hoitajan läheteellä.

##### Hammashoito

Suuhygienisti käy säännöllisesti kodissa. Suuhygienisti tekee uusille asukkaille suun tarkastuksen ja antaa henkilökunnalle ohjeet asukkaan suun hoitoon, lisäksi suuhygienistin palveluita voidaan hyödyntää erilaisissa ongelmatilanteissa. Mikäli asukas tarvitsee muita suunhoidon palveluita, asukkaat voivat käyttää kaupungin palveluita tai yksityisiä palveluntuottajia. Läheinen tai omahoitaja tilaa asukkaalle vastaanottoajan, tarvittaessa hoitaja toimii asukkaan saattajana.

##### Kuolema ja saattohoito

Mainiokoti Hulda&Malvassa asukas voi asua elämänsä loppuun saakka. Saattohoitopäätös on aina lääketieteellinen päätös jonka asukkaan vastuulääkäri tekee. Saattohoito tarkoittaa kuolemaa lähestyvän asukkaan hoitoa sekä tukemista. Henkilökunta keskustelee hyvissä ajoin asukkaan ja läheisen kanssa kuolemaan liittyvistä asioista ja myös asukkaan hoitotahto selvitetään. Saattohoitoon kuuluu mahdollisimman hyvä oireiden hoito sekä perushoito, lisäksi asukkaan läheisiä tuetaan ja rohkaistaan olemaan läsnä. Kuoleman tapahtuessa noudatetaan Asukkaan kuollessa -toimintaohjetta sekä Espoon kaupungin kirjallisia toimintaohjeita.

##### Asukkaan ennakoimaton kuolema

- kuolemaa on edeltänyt poikkeuksellinen tapahtuma, esim. kaatuminen, putoaminen tai tapaturma
- on epäily hoitovahingosta
- on syytä epäillä myrkytystä, itsemurhaa, rikosta tai muuta tavallisuudesta poikkeavaa



- 1) Virka-aikana otetaan yhteys asukasta hoitavaan lääkäriin ja toimitaan lääkärin ohjeen mukaan. Lääkäri ottaa tarvittaessa yhteyttä poliisiin.
- 2) Virka-ajan ulkopuolella soitetaan poliisille puh 112 ja toimitaan poliisin ohjeiden mukaisesti. Vainajaan ei tule koskea ennen poliisin ohjeiden saamista.

Kaikki asukkaan hoitoon liittyvät toimintaohjeet löytyvät kodin sharepoint-sivuilta.

#### **b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan lääkärin tekemän hoitosuunnitelman mukaisesti ja seuranta dokumentoidaan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Vastuulääkäri tekee asukkaalle tulotarkastuksen ja tämän jälkeen määräaikaistarkastuksen vähintään kerran vuodessa. Tarkastukseen sisältyvät muun muassa asukkaan terveydentilan ja toimintakyvyn (fyysinen, psyykinen, kognitiivinen, sosiaalinen) kokonaisvaltainen arviointi, asukkaan perussairauksien selvittäminen, hoitotasapainon ja ennusteen arviointi sekä hoidon tavoitteiden määrittely ja arviointi, sairauksien diagnosointi ja hoito, ravitsemuksen arviointi sekä kokonaislääkityksen arviointi.

Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan asukkaiden yksilöllisissä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmissa ja asukkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Kodin sairaanhoitaja toimii asukkaan omahoitajan tukena ja varmistaa, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen.

#### **c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Mainiokoti Hulda & Malvan sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Lisäksi muu hoitohenkilökunta toteuttaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidoa saamiensa ohjeiden mukaisesti. Kaikilla työntekijöillä on lisäksi vastuu raportoida suullisesti ja kirjallisesti havaitsemistaan muutoksista asukkaan terveydentilassa.

### **4.3.5 Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Mainiokoti Hulda & Malva hemmetillä on STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma, johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty. Asukkaiden lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja henkilökunnan lääkehoidon osaaminen varmistetaan säännöllisin väliajoin LoVe-lääkehoito verkossa -koulutuksen avulla ja yksikössä annettavin lääkenäytöin. Lääkehoitoon osallistuvat vain lääkeluvan omaavat työntekijät lääkelupansa sallimissa rajoissa.

#### **a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen on osa työntekijän perehdytystä, lisäksi jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan päivitettyyn lääkehoitosuunnitelmaan. Perehtyminen kuitataan lääkehoitosuunnitelman yhteyteen Lääkehoitosuunnitelma-kansioon.

Lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään henkilöstökokouksissa yksikön johtajan johdolla. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi, tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.



#### b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön johtaja Katja Lintuniemi ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Ann-Katrin Sandberg. Lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvat lääkeluvan suorittaneet sairaanhoitajat ja lähihoitajat, jotka vastaavat lääkkeiden jakamisesta ja lääkehoidon toteutuksesta asukkaille

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

##### Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Mainiokoti Hulda & Malvassa tehdään moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa, kuten muun muassa lääkäri, fysio-terapeutti ja muut terapeutit, erikoissairaanhoito sekä muut yksityiset palveluntuottajat.

Tilaaajan edustaja on mukana asukkaan palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa. Tilaaaja informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä ja panostetaan proaktiiviseen ja avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön.

#### Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Asukkaan asioissa yhteistyön koordinoimisesta vastaa asukkaan omahoitaja. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asukkaan, läheisen ja tarvittaessa muiden hoitavien tahojen kanssa.

Asiakkaan palveluketju pidetään saumattomana ja yhteistyötoimijoihin ollaan aktiivisesti yhteydessä myös silloin, kun asukas on toisaalla hoidossa. Varmistamme tiedonkulun omalla toiminnallamme tiedonkulun sujuvuuden puolin ja toisin sekä lisäksi olemme luoneet tärkeimpien toimijoiden kanssa hyviä käytänteitä palvelun sujuvuuden ja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon tiedonkulku varmistetaan aina hoitajan läheteellä. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan hoitajan laatimalla läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle. Asukkaan tilanteesta ja lähettämisestä akuuttihoitoon ilmoitetaan myös aina läheiselle yhdessä sovitulla tavalla

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

##### Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Palveluhankinnat on kuvattu Mehiläisen hankintatoimen ohjeissa ja hankintapolitiikassa. Hankintapolitiikan tavoitteena on luoda edellytykset suunnitelmallisille ja kokonaistaloudellisille hankinnoille. Sen avulla turvataan konsernin etu luomalla yhtenäinen toimintatapa ja sopimuskäytännöt, joilla ohjataan konsernin resurssien tehokasta käyttöä. Mehiläisessä toteutetaan vastuullista hankintapolitiikkaa ja ympäristöasiat huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Valittujen toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen omaa ympäristöpolitiikkaa. Valtakunnallisten tuote- ja palveluntuottajien laadunarviointi suoritetaan vuosittain sopimusten päivittämisen yhteydessä.

Muut kuin valtakunnalliset palveluiden tai tuotteiden toimittajat on luetteloitu Mainiokoti Hulda & Malvan yksikön johtajan toimesta ja laadunvalvonta tapahtuu vuosittain ohjeistusten mukaisesti. Alihankkijoiden toimintaa seurataan jatkuvasti. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Poikkeamista reklamoidaan välittömästi. Alihankkijoiden kanssa pidetään myös tarvittaessa yhteistyöpalavereja.

Paikalliset alihankkijat:

Kiinteistöhuoltopalvelut: Lassila & Tikanoja Oyj

Siivouspalvelut: Lassila & Tikanoja Oyj (tarvittaessa)

Ateriapalvelu: Kotipalvelu Mehiläinen Ateriaali

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä toimitaan yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Suunnitelmat ovat myös osa jokaisen työntekijän perehdytystä. Kaikki vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja arvioidaan HaiPro-järjestelmää hyödyntäen.

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

Mainiokoti Hulda & Malvan henkilökunta pyrkii työskentelemään huomioiden sekä työntekijöiden, että asukkaiden päivittäisen turvallisuuden. Asukasturvallisuutta arvioidaan päivittäisessä työssä sekä kuukausittain toteutettavilla turvallisuuskävelyillä ja säännöllisillä toimitilatarkastuksilla neljännesvuosittain.

Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Alkuserä- ja pelastuskoulutus järjestetään vuosittain, lisäksi ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti. Käytössä on myös väkivalta- ja aggressiivisuustilanteiden hallitsemiseen tähtäävä toimintaohje ja tarvittaessa järjestetään mm. AVEKKI-koulutusta.

Tarvittaessa käytetään vartiointipalveluja. Henkilökunnalla on käytössään kutsunappia vartiointipalveluun uhka- ja vaaratilanteiden varalta.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

#### a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin toimiluvan mukainen mitoitus on 0,6 työntekijää/ asukas. Kodin toiminnasta vastaa yksikön johtaja ja henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, geromomista ja hoiva-avustajista. Lisäksi henkilökuntaan kuuluvat toimitilahuoltaja ja hoitoapulainen.

#### b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään vakituisen työntekijän poissa ollessa. Sijaiset perehdytetään työhönsä hyvin ja kodin vakituinen työntekijä auttaa ja neuvoa sijaista tarpeen mukaan. Mainiokoti Hulda & Malvassa on laadittu toimintaohje henkilöstölle äkillisiin tilanteisiin, joissa on tarve hankkia työvuoroon sijainen.

Sijaisten käytön periaatteet:

- Tehdään tilannearvio ja varmistetaan riittävä henkilöstömäärä, tarvittaessa tehdään työvuorouutoksia ja muita työjärjestelyitä.
- Työvuoroon sijaisen hankkii vuorovastaava/yksikön johtaja. Sijaihankintaa varten on olemassa toimintajärjestelmä, jolla sijaisiin saa yhteyden nopeasti ja helposti.

#### c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Mainiokoti Hulda & Malvassa henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan suunnitelmallisella henkilöstöjohtamisella ja työvuorosuunnittelulla sekä ennakoimalla muuttuvia tilanteita. Tarvittaessa rekrytoidaan lisää työntekijöitä ja käytetään vuokratyöntekijöitä.

Mainiokoti Hulda & Malvassa on käytössä toimintaohje sijaisten hankkimisesta henkilökunnan äkillisissä poissaoloissa. Sijaiset äkillisiin poissaoloihin hankitaan sijaisohjeistusta noudattaen ja kodin omaa sijaislistaa käyttäen. Äkillisessä sijaistarpeessa hyödynnetään toimintajärjestelmää, jolla sijaisiin saa yhteyden nopeasti ja helposti.



## Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

### a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

#### Rekrytinnin toteutus

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstöstrategia osana konsernistrategiaa määrittelee ne henkilöstöä koskevat asiat, jotka tukevat Mehiläisen visiota, missiota ja arvojen mukaista toimintaa konsernin kaikilla tasoilla. Liiketoiminnan ja henkilöstöjohtamisen haasteet ja mahdollisuudet ovat yhteiset. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta Mainiokoti Hulda & Malvassa vastaa yksikön johtaja oman tehtävä- ja vastualueensa mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaissäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Mainiokoti Hulda & Malvassa vakituisten henkilökunnan ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytinnista vastaavat yhteistyössä yksikön johtaja, aluejohtaja, aluepäällikkö ja business controller. Rekrytinnista tehdään yhteinen päätös, jonka jälkeen yksikön johtaja käynnistää rekrytinnin laatimalla työpaikkailmoituksen. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytinnista vastaa yksikön johtaja. Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan Mehiläisen internetsivuilla sekä te-toimiston Avoimet työpaikat -sivustolla.

Kodin henkilökunnan valintaan panostetaan ja haastattelussa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta ikääntyneiden hoitotyöhön sekä painotetaan ruotsin kielen taitoa. Haastattelussa ovat mahdollisuuksien mukaan paikalla tiimivastaava ja tiimin työntekijä. Haastattelussa hakijan tulee esittää tutkinto- ja työtodistukset, lisäksi hakijan ammattioikeudet tarkistetaan Julkiterhikistä/Julkisuosikista. Ammattioikeudet tarkistetaan vielä työsuopimuksen teon yhteydessä sekä lisäksi koko henkilöstön kelpoisuudet tarkistetaan vuosittaisissa automaattiajoissa. Mainiokoti Hulda & Malvassa henkilöstöltä edellytetään myös tartuntatautilain 48 §:n mukaista suojaa, sillä yksikössä hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita.

### b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Ennen rekrytointipäätöksen tekemistä pyydetään entisen työnantajan tai muun suositelijan lausunto. Työsuhteeseen kuuluu lisäksi koeaika, jonka aikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja tarvittaessa työsuhte päätetään koeaikana, mikäli todetaan, että työntekijä ei sovellu vanhustyöhön. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsuopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä/Julkisuosikista ja työntekijöiden huumausainetestas rekrytinnin yhteydessä toteutetaan työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi henkilöstöltä edellytetään lisäksi tartuntatautilain 48 §:n mukaista suojaa, sillä yksikössä hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

### a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Mainiokoti Hulda & Malvan perehdytysohjelmassa käydään kaikki työtehtävän osa-alueet läpi. Työntekijä perehtyy ja allekirjoittaa jo työsuopimuksen teon yhteydessä henkilökohtaisen salassapito- ja turvallisuuslomakkeen. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastuussa olevat työntekijät ja perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö. Perehdytystä varten käytössä on perehdytyskortti, johon perehdytys dokumentoidaan. Perehdytyksestä tehdään kirjaukset perehdytyskorttiin. Opiskelijan perehdytyksestä vastaavat opiskelijavastaava sekä opiskelijan nimetty ohjaaja. Perehdytyslomakkeet löytyvät:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F03%20ORGANISAATIO%20JA%20VASTUUT%2FHenkil%20C3%B6st%20C3%B6n%20perehdytys>

Tietosuojajoheistus löytyy:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F11%20TURVALLISUUSOHJEISTUS%2FTietosuoja-%20ja%20tietoturvallisuus>



b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Mainiokoti Hulda & Malvan henkilökunnan täydennyskoulutuksella pyritään varmistamaan, että henkilöstön osaaminen on asukkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuu henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.

#### Kehityskeskustelu

Kehityskeskustelut käydään vuosittain alkuvuodesta jokaisen työntekijän kanssa. Keskustelun tavoitteena on arvioida työntekijän edellisen kauden suoriutumista ja tavoitteiden toteutumista sekä sopia tulevan vuoden tavoitteet. On erityisen tärkeää, että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan, että hän saa palautetta suorituksistaan ja että hän tietää, miten hyvistä suorituksista palkitaan. Uusien työntekijöiden kohdalla kehityskeskustelu ja siihen liittyvä henkilökohtainen kehittämissuunnitelma käydään perehdytysprosessin jatkumona noin kuuden kuukauden kuluttua työn aloittamisesta. Tämän jälkeen osaamista arvioidaan normaalin prosessin mukaisesti. Kehityskeskustelun perusteella laaditaan työntekijän henkilökohtainen kehittämissuunnitelma.

#### Koulutusohjelmat ja Koulutuskalenteri

Koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina. Mainiokoti Hulda & Malvassa laaditaan lisäksi vuosittain kodin oma koulutussuunnitelma, joka sisältää sekä sisäistä että ulkoista koulutusta. Koulutussuunnitelman teosta vastaa yksikön johtaja ja siinä huomioidaan erityisesti ikääntyneiden hoitotyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkähoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ylläpitäminen. Tavoite on, että jokaisella työntekijällä on vähintään kolme täydennyskoulutuspäivää vuodessa, mutta koulutuspäivien määrä voi vaihdella, jos esimerkiksi suunnitteilla on jokin pitempi kestoinen koulutus. Koulutuspäivät suunnitellaan ja kirjataan työvuorosuunnitteluohjamaan ja yksikön johtaja seuraa koulutusten suunniteltua toteutumista.

#### Henkilöstön kehittämissuunnitelma

Kaikki kehittäminen Mehiläisessä pohjautuu asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin sekä korkealaatuisiin palveluihin, joita asiakkaille halutaan tuottaa. Mainiokoti Hulda & Malvassa laaditaan vuosittain henkilöstön kehittämissuunnitelma osana toimintayksikön toimintasuunnitelmaa. Osaamisen kehittämissuunnitelma pohjautuu henkilöstökompassiin, kehityskeskusteluihin sekä kodin toiminnan kehittämisen painopistealueisiin.

#### Työhyvinvointi

Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki toiminnot. Ohjelma toimii viitekehyksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmille. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun. Mainiokoti Hulda & Malvassa laaditaan vuosittain oma työhyvinvointisuunnitelma, suunnitelman laatimiseen osallistuvat yksikön johtaja sekä tiimivastaava. Suunnitelmaan kirjataan kodin tärkeimmät työhyvinvoinnin kehitysalueet. Suunnitelman tehtävä on tunnistaa työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä ja tukea käytäntöjä, jotka vahvistavat hyvinvointia. Työhyvinvointisuunnitelman tavoitteena on kehittää kuluvan vuoden aikana valittuja alueita ja määrittellä tarvittavia keinoja niiden saavuttamiseen.

## 4.4.2 Toimitilat

Mainiokoti Hulda & Malva hemmet on ikääntyneille tarkoitettu tehostetun palveluasumisen 29-paikkainen koti, joka sijaitsee Espoossa Eestinlaaksossa. Koti on toteutettu 2-taso ratkaisuna ja kaikessa on huomioitu esteettömyys. Asuinhuoneet sijaitsevat ylimmässä kerroksessa, johon on kulku pääovista maantasolta.

#### Tilojen käytön periaatteet

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä on kaksi ryhmäkotia Hulda ja Malva. Molemmissa ryhmäkodeissa on oma olohuone sekä keittiö- ja ruokailutila. Tiloihin kuuluu toiminnan oleellisena osana myös kotien yhteinen puutarha-alue. Talon yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden käytössä. Talossa on lisäksi alakerrassa sauna, pesula, neuvotteluhuone, varastotiloja sekä väestönsuoja.

Hulda & Malva Hemmetissä pyritään kodinomaisuuteen huonekaluilla ja kasveilla. Lisäksi henkilökunta huolehtii jatkuvasti asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämisestä ja parantamisesta asukkaiden toiveita ja tarpeita kuunnellen. Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä on yhteensä 24 asukashuonetta, joista 19 on yhden



hengen huoneita ja 5 kahden hengen huoneita. Jokainen huone sisältää esteettömän WC-/suihkutilan. Asukashuoneen perusvarustuksena ovat hoivasänky ja patja, kattovalot ja sälekaihtimet. Asukkaat voivat tuoda mukanaan omia huonekalujaan ja tavaroitaan. Asukkaan läheisen on mahdollista tarvittaessa yöpyä talossa esimerkiksi saattohoitotilanteessa

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä on laadittu siivousohjelma ja jätehuoltosuunnitelma sekä toimintaohjeistus siivous-, jäte- ja pyykkihuoltoa koskeviin käytänteisiin. Kirjallisessa siivoussuunnitelmassa noudatetaan Mehiläisen hygieniakonseptia ja siinä on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät sekä siivousaikataulu. Asukkaiden huoneiden ja yleisten tilojen ylläpitösiivouksesta vastaa toimitilahuoltaja sovitun viikko-ohjelman mukaisesti. Asukashuoneet siivotaan pääsääntöisesti kerran viikossa ja aina tarpeen mukaan. Lisäksi hoitohenkilökunta seuraa asukashuoneiden siisteydestä päivittäin huolehtien tarvittaessa wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä sekä huoneen tuulettamisesta. Asukashuoneiden suursiivous tehdään vähintään kerran vuodessa ja aina ennen kuin uusi asukas muuttaa huoneeseen.

Jätehuoltosuunnitelmassa on määritelty vastuut, tehtävät ja toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyyn sekä jätteiden lajitteluun (sekajäte, kartonki- ja paperisäiliöt sekä bio, lasi- ja metallijäte). Tietosuojajätteen keräyssäiliö sijaitsee kodin ensimmäisessä kerroksessa, tyhjennykseen on erillinen toimintaohje.

Pyykkihuoltoa toteutetaan päivittäin henkilökunnan toimesta kodin pesulatilassa. Henkilökunta huolehtii pyykeistä, jotka voidaan pestä laitospesukoneissa. Asukas vastaa itse tekstiilinsä vaatimista erikoispesusta ja itse tuomiensa sisustustekstiilien, kuten esimerkiksi mattojen, verhojen ja liinojen, pesusta. Ensisijaisesti asukas/läheinen huolehtii tekstiilien nimikoinnista, jotta ne eivät häviä pyykissä. Tarvittaessa henkilökunta avustaa nimikoinnissa

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Mainiokoti Hulda & Malvassa kaikki asukkaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaiseen laiterekistereihin. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Asukkaiden käytössä on hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla asukas voi hälyttää itselleen apua. Järjestelmään voidaan tarvittaessa liittää esimerkiksi liiketunnistin tai muita asukasturvallisuutta lisääviä laitteita. Ryhmäkotien ulko-ovissa on sähköinen lukitus. Ulko-ovet ovat aina lukittuina ja vierailijoiden kulkua ohjataan ovikello- ja koodinlukijajärjestelmillä.

Koko kiinteistö on varustettu sprinkleri- ja automaattisella paloilmoinjärjestelmällä, jonka paloilmoitinkeskus on Huldin ryhmäkodin sisäänkäynnin tuulikaapissa. Paloilmoitimen näyttö on myös Malvan ryhmäkodin käytävällä. Sprinkleri- ja paloilmoinjärjestelmän kuukausittaisesta testauksesta vastaa kiinteistöhuolto, samassa yhteydessä tarkistetaan myös ovien ja lukitusten toiminta.

Laitteiden käyttöturvallisuusohjeet on tallennettu kootusti henkilökunnan käytössä olevaan kansioon, jossa ne ovat kaikkien luettavissa. Työntekijän perehdytyksessä käydään lävitse laitteisiin liittyvä perehdytys, joka dokumentoidaan perehdytyskorttiin.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa huolehtien laitteiden huollosta ja ylläpidosta. Tarvittaessa laitetoimittajalta hankitaan myös koulutusta. Turva- ja kutsulaitteiden tarpeenmukainen saatavuus varmistetaan ja henkilökunta on ohjeistettu vastamaan hälytyksiin välittömästi. Lisäksi henkilökunnalle on laadittu toiminta-ohje järjestelmän mahdollisen toimintahäiriön varalle.

Asukkaiden hälytykset ohjautuvat suoraan henkilökunnalle matkapuhelimiin ja henkilökunnalla on välittömästi mahdollisuus olla puheyhteydessä asukkaaseen. Lokitiedoista voidaan seurata järjestelmän toimivuutta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikön johtaja Katja Lintuniemi, Mainiokoti Hulda & Malva hemmet, Eestintaival 1, 02280 Espoo  
[katja.lintuniemi@mainiokodit.fi](mailto:katja.lintuniemi@mainiokodit.fi), puh. 040 1883 438



#### 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Mainiokoti Hulda & Malvassa on toimipistekohtainen laiterekisteri, johon on kirjattu kaikki asukkaiden hoidossa ja tarkkailussa välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet. Asukkaiden hoidossa ja tarkkailussa käytettävät laitteet huolletaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Huollot ja kalibroinnit merkitään laiterekisteriin ja tarralla myös itse laitteeseen.

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

hoivasänky 29 kpl, nostin 2 kpl, seisomanojanostin 1 kpl, istumavaaka, kuume-, verenpaine- ja verensokerimittari, pyörätuoli, suihkutuoli, Motomed 1 kpl

Mainiokoti Hulda & Malvassa on nimetty laitevastaava, joka huolehtii työntekijöiden perehdytysten ja koulutusten toteutumisesta käyttöohjeiden saatavuudesta sekä laitteiden huolloista. Apuvälineiden käyttöönoton yhteydessä opastetaan apuvälineen käyttöohjeiden mukainen käyttö. Laitevastaavat huolehtivat yksikössä siitä, että jokainen työntekijä tietää, mistä käyttöohjeet löytyvät. Toimittajalta pyydetään tarvittaessa valmistajan tekemä laitteen pikakäyttöohje, joka säilytetään välittömästi laitteen yhteydessä.

Esimiehen tehtävä on varmistaa ja seurata, että työntekijöillä, jotka käyttävät terveydenhuollon laitteita, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. Työntekijät, jotka eivät ole osallistuneet käyttökoulutukseen, perehdytetään laitteeseen yksikön laitevastaavan toimesta. Laitevastaava ylläpitää laitekohtaista seurantalistaa henkilökunnan osallistumisesta koulutuksiin.

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

Henkilölle, jonka toimintakyky on heikentynyt ja itsenäinen suoriutuminen vaikeutunut esimerkiksi sairauden takia tai joka tarvitsee apuvälineitä toimintakyvyn tukemiseen, ylläpitämiseen ja parantamiseen, tulee tehdä apuvälinearvio kunnan apuvälineasiantuntijan toimesta. Jos apuvälineetarve todetaan, tarvittavat apuvälineet luovutetaan henkilölle käyttöön lääkinnällisen kuntoutuksena asukkaan kotikunnasta.

Asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa arvioidaan apuvälineetarve ja asukkaalle hankitaan tarvittavat henkilökohtaiset apuvälineet. Fysioterapeuttia konsultoidaan tarvittaessa tarpeen arvioinnissa. Asukkaan läheinen ja omahoitaja toteuttavat apuvälineiden hankintaa sovitusti. Omahoitaja huolehtii yhteistyössä laitevastaavan kanssa apuvälineen käytön opastamisesta muille työntekijöille. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineyksikkö vastaa luovuttamiensa apuvälineiden huollosta ja korjauksesta. Omahoitaja huolehtii tarvittaessa apuvälineen huolloista ja korjauksista yhteistyössä apuvälineyksikön ja läheisen kanssa. Apuvälineen käyttötarpeen päätyttyä apuväline tulee palauttaa takaisin apuvälineyksikköön eikä sitä voida luovuttaa toisen asiakkaan käyttöön ilman kunnan apuvälineasiantuntijan arviota ja lupaa.

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

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä on laadittu kirjallinen toimintaohje terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamien vaaratilanteiden ilmoittamiseen. Laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteissa tehdään ilmoitus Valviran määräyksessä 4/2010 annettujen ohjeiden mukaisesti.

#### Ilmoitettava vaaratilanne

Ilmoitettava vaaratilanne on terveydenhuollon laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa potilaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja joka johtuu laitteen

- ominaisuuksista
- suorituskvyn poikkeamista tai häiriöistä
- riittämättömästä merkinnästä
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- käytöstä

#### Ilmoittaminen ja ilmoittamisen määräajat sekä muut käytännöt

Työntekijä, joka havaitsee vaaran, tekee ilmoituksen Valviralle ensisijaisesti sähköisesti:





<https://tt.valvira.fi/tltvaara/index.html>.

Mikäli tämä ei onnistu, ilmoitus tehdään kirjallisesti erillisellä Valviran lomakkeella ja lomake toimitetaan Valviraan. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 0295 209 111.

Ilmoitus Valviraan tulee tehdä mahdollisimman pian:

- vakavassa tilanteessa 10 vuorokauden kuluessa
- läheltä piti -tilanteessa 30 vuorokauden kuluessa

Työntekijä tekee tapahtuneesta ilmoituksen myös HaiPro-järjestelmään ja tapahtuneesta raportoidaan laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanteen aiheuttanut laite tai tarvike on säilytettävä sellaisenaan jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa. HaiPro-ilmoitus

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin laitevastaava: Katja Lintuniemi

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä käytetään sähköistä Domacare-asiakastietojärjestelmää, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Jokainen työntekijä käyttää Domacare-asiakastietojärjestelmää omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnuksentunnukset järjestelmään antaa yksikön johtaja ja käyttöoikeuden saanti edellyttää tietosuoja- ja salassapitosopimuksen allekirjoittamista sekä tietosuojatentin suorittamista. Käyttäjätunnuksiin kirjataan aina työntekijän nimi ja tehtävänimike, joka tallentuu kaikkiin ko. käyttäjätunnuksilla tehtyihin kirjauksiin toimien sähköisenä allekirjoituksena. Yksikön johtaja vastaa käyttöoikeuksien mitätöinnistä työntekijän lähtiessä pois sekä lisäksi yksikön johtaja tarkistaa käyttöoikeuksien ajantasaisuuden säännöllisin väliajoin.

Sähköisten asiakastietojen tietosuojaa on kuvattu Mehiläisen tietosuojaohjeessa. Jokainen käyttäjä kirjautuu ulos tietokoneelta, kun poistuu koneen äärestä. Paperiset asiakasasiakirjat, joita tarvitaan päivittäisessä käytössä, säilytetään lukitussa kaapissa. Turvapostia käytetään silloin, kun välitetään asiakastietoja tai muita henkilöä koskevia tietoja sisältäviä dokumentteja tai viestejä tilaajalle tai muulle taholle sähköpostitse.

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava yksikön johtaja. Kuntasopimukseen perustuvan palveluasumisen asiakastiedot ja palvelusetelillä hankittavien palveluiden asiakastiedot ovat tästä poiketen pääsääntöisesti sopimuskunnan omistamia ja kunta ohjeistaa ja vastaa myös tietojen hallinnoinnista sekä niiden luovuttamisesta. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa kuvatulla tavalla asiakkaan sijoittaneen viranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään tietosuojajätteen mukana.

- a) **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**



Tietosuojan toteutus on kuvattu Mehiläisen laadunhallintaan tietoturvaosiossa. Mehiläisen it-vastuut ja valtuudet on määritelty tietoturvastrategiassa ja kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapitositoumus. Mehiläisen tietoturvapoliitiikan kantava periaate on se, että kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvapoliitiikan noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja on esimiesten vastuulla huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden. Tietoturvapoliitiikan rikkomukset käsitellään tietoturvallisuuden ohjausryhmässä.

Asiakastietosuojajoinaisuudet ovat määräysten ja suositusten mukaiset. Toimintayksikön vastuuhenkilö on nimetty asiakasrekisteristä vastaavaksi. Hoitosuhteen alussa pyydetään tarvittavat luovat tietojen luovutukseen ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojen rekisteröinnistä kerrotaan suullisesti asukkaalle tullessa hoitoon. Kirjallinen informaatio siitä, että tietoja rekisteröidään järjestelmään, annetaan asiakaspalvelun alkamisen yhteydessä käytettävillä lomakkeilla. Samassa yhteydessä asiakasta informoidaan rekisteriselosteesta. Järjestelmä sijaitsee yksikön palvelintasolla ja sitä käytetään palvelimella olevilta työasemilta. Palvelimen tietoturva on hoidettu organisaatiossa varmuustallentein.

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitiolositoumusta. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyä. Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Perehdytysohjelmassa on eritelty tietosuojaan liittyvät perehdytettävät asiat, jotka tulee käydä läpi. Tietosuojakäytännön ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta allekirjoitettaessa ja se kirjataan henkilöstöhallinta järjestelmään. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaa, joka käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi. Mehiläisessä on lisäksi koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoitun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana Moodle-koulutusympäristössä.

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä:  
[www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Mehiläisen hoivapalveluiden tietosuojaseloste:  
<https://www.mehilainen.fi/rekisteriseloste/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista):  
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Ohje salatun sähköpostin käyttöön:  
[https://mehilainen.sharepoint.com/w:/r/sites/tietohallinto/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B5DAE9811-BF41-49C4-A313-994EB71983CA%7D&file=Salatun%20s%C3%A4hk%C3%B6postin%20%C3%A4hett%C3%A4minen.docx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1](https://mehilainen.sharepoint.com/w:/r/sites/tietohallinto/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B5DAE9811-BF41-49C4-A313-994EB71983CA%7D&file=Salatun%20s%C3%A4hk%C3%B6postin%20%C3%A4hett%C3%A4minen.docx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1)

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

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaa, joka käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi. Mehiläisessä on lisäksi koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoitun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa Moodle-koulutusympäristössä.

**c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?**

Tietosuojaseloste on omavalvontasuunnitelman liitteenä ja nähtävissä kodissa kodin kansiossa.

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Tietosuojavastaava Kim Klemetti, [kim.klemetti@mehilainen.fi](mailto:kim.klemetti@mehilainen.fi)



## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Mainiokoti Hulda & Malva hemmetissä käsitellään säännöllisesti yksikön johtajan johdolla viikko- ja tiimipalavereissa saadut palautteet sekä HaiPro-ilmoitukset, joiden pohjalta toimintaa kehitetään. Käsittely dokumentoidaan HaiPro-järjestelmään ja käsittelyn yhteydessä pureudutaan syyhyn, joka poikkeaman on saanut aikaan, jotta opittaisiin ennaltaehkäisemään niiden uudelleen esiintymisen.

Kuukausittain päivittyvä laatuindeksi ohjaa lisäksi myös Mainiokoti Hulda & Malva hemmetin toiminnan kehittämistä. Laatuindeksi muodostuu toiminnan ja hoivan eri osa-alueista ja siihen kerätään asukkaiden, omaisten ja työntekijöiden kokemukset sähköisellä kyselyllä. Laatuindeksistä kehittämisalueiksi Mainiokoti Hulda & Malvassa nousevat yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, maukas ja terveellinen ravinto sekä yhteisöllisyys ja osallisuus.

Mehiläisessä toimintatapaan kuuluu laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen. Yksikään prosessi ei ole koskaan täysin virheetön ja inhimillisessä toiminnassa myös virheitä sattuu. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on yrityskulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittämiseen.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys  
Espoo 25.3.2021

Allekirjoitus

Katja Lintuniemi, yksikön johtaja

## 11 TILAAJAN KANSSA SOVITUT LISÄYKSET TAI LIITTEET OMAVALVONTASUUNNITELMAAN



Tilaaajalta ja valvontaviranomaisilta tulleet lisäyspyynnöt tai listaus omavalvontasuunnitelman liitteenä olevista asiakirjoista.

## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## 12 MEHILÄINEN OY:N HOIVA- JA SOSIAALIPALVELUIDEN TIETOSUOJA SELOSTE

Päivitetty: 22.8.2019

### 1 REKISTERINPITÄJÄT

Tämä tietosuojaseloste koskee niitä Mehiläinen Oy:n ja sen tytäryhtiöiden tuottamien hoiva- ja sosiaalipalveluiden asiakkaita, joiden osalta Mehiläinen Oy tai sen tytäryhtiö toimii rekisterinpitäjänä.

Mehiläinen Oy  
Pohjoinen Hesperiankatu 17  
00260 Helsinki  
Y- tunnus 1927556-5

Mikäli asiakassuhde perustuu kunnan tai kuntayhtymän toimeksiantoon tai hänelle on myönnetty palveluseteli, toimii rekisterinpitäjänä ko. kunta tai kuntayhtymä. Näiden asiakastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja. Edellä mainittujen rekistereiden osalta pyydämme olemaan yhteydessä suoraan sijoittavan kunnan sosiaalitoimeen.

### 2 YHTEYSHENKILÖ REKISTEREITÄ KOSKEVISSA ASIOISSA

Mehiläinen-konsernin tietosuojavastaavana ja rekisteröityjen yhteyshenkilönä toimii Kim Klemetti, tietosuoja@mehilainen.fi, puhelinvaihe 010 414 0112.

### 3 ASIAKASREKISTERIN KÄYTTÖTARKOITUS JA TIETOJEN KÄSITTELYN PERUSTE

Asiakastietojen käsittely perustuu lakiin tai asiakkaan suostumukseen.

Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä muihin lain ja suostumusten mukaisiin käyttötarkoituksiin.

Kunnan tai kuntayhtymän ollessa rekisterinpitäjä, säilytetään nämä asiakastiedot erillisenä ja ne luovutetaan rekisterinpitäjälle asiakassuhteen päätyttyä arkistoitavaksi.

### 4 ASIAKASREKISTERIIN TALLENNETUT TIEDO

Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot. Asiakkaan nimeämä lähiomainen, alaikäisen asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja sekä mahdolliset muut asiakkaan antamat yhteyshenkilöt- / tahot Asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tutkimuksessa ja hoidossa syntyvät tapahtuma- ja terveystiedot sekä esitiedot. Tiedot palvelun kestosta, palvelun laskutustiedot ja laskutusosoitteet. Muut hoidon kannalta välttämättömät tiedot, esim. sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, ravitsemusterapeutin, psykologin ym. työtehtävissä laatimat tiedot. Mahdolliset tietojen luovutuksia koskevat tiedot ja luovutusten perusteet. Asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta toteuttaneen henkilön tiedot. Lastensuojeluyksiköissä perusopetuksen todistukset ja henkilökohtaiset opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma. Kaikki asiakasrekisteritiedot muodostavat loogisen kokonaisuuden. Asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvan terveydenhuollon ammattihenkilöiden kirjaamat tiedot talletetaan samaan rekisteriin sen osarekisteriksi. Sähköisen rekisterin lisäksi voidaan ylläpitää osarekisterinä erillisiä paperilla olevia rekistereitä, jotka voivat sisältää mm. tietoja asiakkaan antamista suostumuksista ja kielloista asiakastietojen luovuttamiseen, allekirjoitettuja vuokra- ja palvelusopimuksia, lääkelistan, ulkoilulistan, nestelistan tai muita vastaavia listoja, joilla varmistetaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista.

#### 4.1 Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakas, asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja tai lähiomainen. Hoitohenkilökunta ja terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt. Asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan saada myös toisilta sosiaalihuollon - tai terveydenhuollon toimintayksiköiltä tai ammattihenkilöiltä esimerkiksi kansallisen terveysarkiston (KANTA) kautta.

#### 4.2 Säilytysaika

Asiakasrekisteriin tallennettujen henkilötietojen säilytysajoissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa sääntelyä tietojen säilytysajoista.

### 5 ASIAKASTIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus. Asiakastietoja voidaan luovuttaa: • Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa nimenomaisella yksilöidyllä suostumuksella. • Nimenomaisen lainsäädännön nojalla. Kun kyseinen palvelu annetaan kunnan / kuntayhtymän toimeksiantosopimuksella, toimii toimeksiantaja rekisterinpitäjänä. Tällöin kunta / kuntayhtymä päättää kaikesta tietojen luovutuksesta, myös silloin kun siihen on lakisääteinen perusta



### 5.1 Asiakastietojen säännönmukainen luovuttaminen/luovutuksensaajaryhmät

Terveydenhuollon valtakunnallisia rekistereitä ylläpitävälle Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle ja Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle tutkimus-, suunnittelu-, tilastointi- ja valvontatehtäviä varten sekä Fimealle huumausaineseurantaa varten. Muut mahdolliset luovutuksensaajat:

- Jatkohoitotilanteessa asiakkaan suullisella asiakasasiakirjoihin merkityllä suostumuksella voidaan luovuttaa tietoja asiakkaan yksilöimälle toiselle sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle.
- Asiakkaan tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi tai toteuttamiseksi välttämättömiä tietoja voidaan luovuttaa toiselle suomalaiselle tai ulkomaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle myös ilman potilaan suostumusta, jos potilaalla ei ole mielenterveyshäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä eikä hänellä ole laillista edustajaa, taikka jos suostumusta ei voida saada asiakkaan tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi.
- Kansallinen terveystietokanta (KANTA-arkisto).
- Asiakkaan kirjallisella suostumuksella tai nimenomaisen lainsäädännön perusteella voidaan luovuttaa tietoja vakuutusyhtiölle.
- Asiakkaan huoltaja, muu laillinen edustaja sekä asiakkaan lähiomainen, jos asiakas on antanut tähän nimenomaisen yksilöidyn suostumuksensa. Jos alaikäinen asiakas ikänsä ja kehitystasoonsa nähden kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on kuitenkin oikeus kieltää terveydentilaansa ja hoitoansa koskevien tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen.
- Lisäksi tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi hoidettavana olevan asiakkaan lähiomaiselle tai muulle hänen läheiselleen voidaan antaa tieto asiakkaasta ja hänen terveydentilastaan, jollei ole syytä olettaa, että asiakas kieltäisi näin menettelemästä.

## 6 ASIAKASTIETOJEN KÄYTTÖ JA SUOJAAMISEN YLEISET PERIAATTEET

Asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullisille. Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen. Vanhat ja mahdollisesti sähköisen asiakastietojärjestelmän ohella syntyvät paperikortistot pidetään lukituissa ja valvotuissa tiloissa. Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietojä seuraamalla.

## 7 REKISTERÖIDYN OIKEUDET

### 7.1 Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilörekisteritiedot. Tarkastuspyyntö tulee tehdä tämän tietosuojaselosteen kohdan 8 mukaisesti. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyn perusteella. Tiedot antaa toimintayksikön vastuuhenkilö tai hänen määräämä muu sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö, joka tekee merkinnän tarkastusoikeuden käyttämisestä asiakasrekisteriin. Tarkastusoikeuden käyttäminen on kerran vuodessa maksutonta. Kun palvelu perustuu kunnan / kuntayhtymän toimeksiantoon tai sen myöntämään palveluseteliin, myöntää tarkastusoikeuden ko. kunnan / kuntayhtymän viranhaltija kirjallisen pyynnön perusteella.

7.2 Rekisteröidyn oikeus vaatia tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista Rekisterinpitäjän on ilman aiheutonta viivytystä oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä asiakasrekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen (asiakasrekisterin käyttötarkoitus) kannalta, virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto. Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun rekisteröity odottaa Mehiläisen vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön. Tiedon korjaamisen ja käsittelyn rajoittamisen toteuttaminen ja organisointi

- Korjauspyyntö ja käsittelyn rajoittamista koskeva pyyntö tehdään kirjallisesti ja osoitetaan rekisterinpitäjälle tämän tietosuojaselosteen kohdan 8 mukaisesti, sekä toimitetaan lisäksi aina henkilökohtaisesti toimintayksikköön. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan luotettavalla tavalla.



- Mikäli asiakkaan vaatimus on oikeutettu, korjauksen ja mahdolliset toimenpiteet käsittelyn rajoittamiseksi tekee henkilö, jolla on asiakasrekisteritietojen korjauksen tekoon erityinen oikeus.
- Mahdolliset virheelliset merkinnät yliviivataan tai siirretään tausta-tiedostoon siten, että sekä virheellinen että korjattu merkintä on myöhemmin luettavissa. Asiakirjoihin merkitään korjauksen tekijän nimi, virka-asema, korjauksentekopäivä ja korjauksen peruste.

7.3 Rekisteröidyn oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

7.4 KANTA-arkisto Mehiläinen on liittynyt KANTA-arkistoon 21.4.2016 terveystietojen osalta. Sen sijaan hoiva- ja sosiaalipalvelun asiakastietoja ei viedä KANTA-arkistoon.

## 8 YHTEYDENOTOT

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Mehiläiseen postitse osoitteeseen:

Mehiläinen Oy / Asiakasrekisteri, Pohjoinen Hesperiankatu 17 C, 00260 Helsinki. Mehiläinen voi tarvittaessa pyytää rekisteröityä täsmentämään pyyntöään kirjallisesti ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmentaa ennen muihin toimenpiteisiin ryhtymistä.