



MAINIOKOTI SOFIAN JA SEVERIN OMAVALVONTASUUNNITELMA



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hoiva Mehiläinen Oy	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus 1893659-5	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Mainiokoti Sofia ja Severi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoine Helsingin kaupunki Sosiaalivirasto, PL 730000 00099 Helsingin kaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu ympärivuorokautinen vanhusten palveluasuminen, paikkamäärä 23	
Toimintayksikön katuosoite Sofianlehdonkatu 5 A 1	
Postinumero 00610	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Jaana Kaasinen	Puhelin 040-6864063
Sähköposti jaana.kaasinen@mainiokodit.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 6.3.2012	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Palveluasuminen vanhukset	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 22.8.2011
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Pesulapalvelut: Comforta Siivouspalvelut: SOL Palvelut Oy Ruokatukutilaukset: Meira Nova Kiinteistöhuolto: Kiinteistöpalvelut JOP Oy Isännöinti: Realia Management Oy Tarvikehankinnat: Pamark Lääkehuolto: Vallilan Apteekki	



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

”Sen tuntee, kun tulee kotiin.”

Mainiokoti Sofia ja Severi on kodinomainen, viihtyisä ja esteetön asuinympäristö. Asukkaat asuvat joko yhden tai kahden hengen huoneissa, joita he voivat kalustaa mieltymystensä mukaan. Kodissa on 23 asukaspaiikkaa. Mainiokoti Sofia ja Severi sijaitsee Helsingissä Käpylän kaupunginosassa.

Mainiokoti Sofia ja Severi tarjoaa ympärivuorokautista, turvallista ja yksilöllistä sopimuksen mukaista hoivaa ja huolenpitoa vanhuksille, jotka eivät enää selviydy omassa kodissaan. Asukkaaksi voi tulla kaupungin sijoittamana, jolloin kaupungin sosiaalitoimi valitsee ja sijoittaa asukkaan tai palvelusetelillä sekä itse maksaen. Mainiokodissa asuminen perustuu vuokrasopimukseen. Asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään kotikuntansa järjestämiä sosiaali- ja terveyspalveluja, joiden kanssa Mainiokoti tekee yhteistyötä. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, johon asukkaalle nimetty omahoitaja yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa kirjaa asukkaan omat voimavarat, mieltymykset, tavat ja tottumukset sekä tarvittavan tuen ja hoivan. Palvelusuunnitelmaa arvioidaan ja seurataan säännöllisesti. Asukkaittemme toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti käyttäen hyväksi RAI-arviointijärjestelmää, joka on tarkoitettu asukkaan hoidon tarpeen kartoitusta varten. Palvelusuunnitelman mukaisesti asukasta avustetaan myös muiden ulkopuolisten palveluiden hankinnassa, kuten kampaamo, jalkahoito ja fysioterapia. Hoiva ja huolenpito perustuu yksilöllisen asukkaan tarpeista lähtevään palvelusuunnitelmaan.

Kodissamme kannustetaan asukkaita yhteisöllisyyteen mm. yhteisillä ruokailuhetkillä, säännöllisillä asukaskokouksilla ja viettämällä yhteisesti mm. juhlapyyhiä. Kodissa työskentelee toimintaterapeutti, joka omahoitajien kanssa huolehtii asukkaiden arjen virkistys- ja toimintatuokioiden toteuttamisesta. Toimintaterapeutti pitää sekä yksilö-, että ryhmätuokioita. Ulkoilua järjestetään sääolosuhteet huomioiden.

Mainiokoti Sofiassa ja Severissä työskentelee moniammatillinen tiimi, johon kuuluu sairaanhoitajia, toimintaterapeutti, lähihoitajia, hoitoavustajia ja hoitoapulainen. Henkilöstöämme koulutetaan säännöllisesti sekä hoitotyöhön, että pelastus ja ensiaputoimintaan. Yksikössä ohjataan useasta eri ammattioppilaitoksesta tulevia sairaanhoitaja- ja lähihoitajaopiskelijoita. Yksikössä on nimetty saattohoitovastaava.



Arvot ja toimintaperiaatteet

Mehiläisen arvot ja toimintaperiaatteet:

Mainiokodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita, joten toimintaamme ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

- Mehiläinen on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista, jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittymiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esihenkilötyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:ssä sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä ja meillä on sertifioitu laatujärjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen ovat jatkuvaa.

Mainiokoti Sofiassa ja Severissä panostetaan ammatilliseen osaamiseen. Uuden työntekijän tullessa yksikköön suunnitellaan perehdytysjakso, joka vaihtelee uuden työntekijän työkokemuksen ja koulutuksen mukaan. Tavoitteena on viikon perehtymisjakso yksikössä nimetyn perehdytysohitajan kanssa. Perehtyminen alkaa tutustumalla yksikön omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan ja yksikön toimintatapoihin erityistilanteissa kuten tulipalon sattuessa. Nämä ohjeet löytyvät ns. viranomaiskansiosta, joka on työntekijöiden työskentelytilassa. Lisäksi työntekijällä on mahdollisuus opiskella ja syventää tietojaan Mehiläisen oppimisympäristössä (Workday).

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 kaksi kertaa vuodessa.

Kumppanuus ja yrittäjäys

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen.



- Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.

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 asukkaiden 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

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.
- Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Palautteen hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammattilaisten/ työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.

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. Jatkuva laadun seuranta ja kehittäminen toteutuu 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)
Vammaispalveluasetus (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759)



Laki vammaisetuuksista (Laki vammaisetuuksista 11.5.2007/570)

Laki omaishoidon tuesta (2.12.2005/937)

Tulkkauspalvelulaki (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)

Kotikuntalaki (11.3.1994/201)

Potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Vaarojen tunnistaminen ja hallinta on kuvattu ja ohjeistettu toimintajärjestelmässä.

Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivittäessä.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Mainiokoti Sofian ja Severin riskinhallinnan prosessissa on sovittu toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilökunta tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen HaiPro-haittaohjelman kautta. HaiPro-ilmoitukset käsitellään viikoittain osastokokouksissa. HaiPro-ohjelmaa käytetään asiakas- ja työturvallisuuden näkökulmasta. HaiPro-ohjelmaan tehdyt ilmoitukset antavat hyvän mittarin puolivuositain tapahtuvaan riskien ja poikkeamien arviointiin, joka tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Lisäksi työntekijät ovat tietoisia sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta (Sosiaalihuoltolaki, § 48, § 49 velvoite), jolla turvataan asukkaiden hyvä hoiva ja hoito sekä huolenpito.

Mainiokoti Sofiassa ja Severissä on käytössä Hoitajakutsu – järjestelmä, jonka toimivuudesta ja testauksesta vastaavat yksikön johtaja ja nimetty turvallisuusvastaava. Tilojen ja laitteiston toimivuutta testataan säännöllisesti. Tilojen kunnostuksesta ilmoitetaan viipymättä kiinteistöhuollolle ja pyydetään pikaista korjausta. Hoitotyön laitteiston huollosta ja korjauksesta vastaa Haltija Oy, joka myös ylläpitää hoidollisista laitteista ja apuvälineistämme laiterekisteriä.

Yksikössä järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyjä, paloturvallisuuskoulutusta ja hätäensiapu – koulutusta.

Yksikössä on käytössä tietosuojalain mukaiset välineet asukaspapereiden hävittämistä varten (Remeo).



Riskien hallintaa toteutetaan yksikössä yhteistyössä työntekijöiden ja työterveyshuollon kanssa. Vaarojen selvittäminen tehdään riskianalyysin avulla, jossa työntekijät yhdessä kartoittavat työympäristön fyysisiä, psyykkisiä ja kemiallisia riskitekijöitä. Kartoituksen pohjalta tehdään jatkotoimenpidesuunnitelma ja sovitaan toteutustavat. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan vaaratekijöistä ja -tilanteista, jotta olosuhteisiin voidaan mahdollisimman nopeasti reagoida.

Riskien tunnistaminen

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vaan HaiPro ilmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asiakkaiden ja omaisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoja toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnut merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi. Viikoittaisessa omavalvontakyselyssä yksikön esihenkilö tarkistaa hoito- ja kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuuden, kirjaamisen toteutumista omilla tunnuksilla, että kirjaukset on tehty kaikissa vuoroissa. Lisäksi omavalvontakyselyssä ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään tehdyt poikkeamat ja niiden käsittely. Poikkeamista ja vaaratilanteista työntekijät ilmoittavat välittömästi esimiehelle ja tekevät HaiPro -ilmoituksen.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Poikkeamista ja vaaratilanteista työntekijät ilmoittavat välittömästi esimiehelle ja tekevät HaiPro -ilmoituksen. Kerran kuukaudessa tehtävässä netti – kyselyssä henkilökunta voi antaa nimettömästi palautetta laatupoikkeamista ja havaitsemansa riskit työympäristössä. Lisäksi työntekijät ovat tietoisia sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta havaitessaan työssään tai asukkaiden kohtelussa epäkohtia. Mahdollisissa korvaustapauksissa asukkaita ja omaisia ohjeistetaan hakemusten teossa.

Riskien käsitleminen

Kaikki haittatapahtumat ja ”läheltä piti” -tilanteet kirjataan ohjeistuksen mukaisesti ja käsitellään yksikön henkilöstökokouksissa esimiehen tai tiimivastaavan johdolla kerran viikossa. Käsittelyssä mietitään tapahtumia ehkäiseviä toimintamalleja ja sovitaan jatkotoimenpiteistä henkilökunnan kanssa. Tiedon kulku varmistetaan kirjaamalla sovitut toimenpiteet osastopalaveri muistioon ja



<p>omahoitaja vie toimenpiteet myös asukkaan palvelusuunnitelmaan. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esimiehen toimesta. Asukasta koskevat haattatapahtumat ilmoitetaan aina asukkaalle ja omaiselle. Vakavat haattatapahtumat raportoidaan myös ylimmälle johdolle. Mahdollisissa korvaustapauksissa asukkaita ja omaisia ohjeistetaan hakemusten teossa.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Haattatapahtumien käsittelyssä mietitään tapahtuman syitä ja ehkäiseviä toimintamalleja sekä sovitaan jatkotoimenpiteistä henkilökunnan kanssa. Tiedon kulku varmistetaan kirjaamalla sovitut toimenpiteet osastopalaverimuistioon ja omahoitaja vie toimenpiteet myös asukkaan palvelusuunnitelmaan, jos haattatapahtuma koskee asukasta. Sovittujen toimintamallien avulla pyritään ehkäisemään vastaavanlaiset haattatapahtumat ja riskitilanteet jatkossa.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Otettaessa käyttöön uusia toimintamalleja tai muutettaessa voimassa olleita käytäntöjä tiedotetaan yksikön henkilökuntaa yksikön kokouskäytänteitä hyödyntäen. Viikoittaisista osastopalavereista kirjoitetaan muistio, joka työntekijöiden luettavissa paperiversiona ja sähköisesti verkkojärjestelmä Share Pointissa. Toimintakäytäntöjen muutoksista ilmoitetaan myös yhteistyötahoille, asiakkaille ja omaisille.</p> <p>Myös asiakastietojärjestelmä Domacare toimii tiedottamiskanavana.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Yksikön omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Mainiokoti Sofiassa ja Severissä on sekä RAI- että saattohoitovastaavat. Omavalvontasuunnitelma toimii myös yksikön toimintasuunnitelman liitteenä ja on osa jokaisen työntekijän perehdytystä.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Mainiokoti Sofian ja Severin omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Suunnittelusta ovat vastanneet: Yksikön johtaja Jaana Kaasinen, jaana.kaasinen@mainiokodit.fi</p>



p. 040 6864063

Tiimivastaava

Minna Sinisalo, minna.k.sinisalo@mainiokodit.fi

p. 040 6277571

Yksikönjohtaja ja tiimivastaava ovat koonneet tiedot, joihin koko henkilöstöllä on ollut mahdollisuus vaikuttaa. Omavalvontasuunnitelma on sähköisessä järjestelmässä tiedostona, joten sen päivitykseen voi osallistua kaikki työyhteisön jäsenet reaaliaikaisesti, jos toimintaan tulee muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa lokakuun aikana. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajantasalla oleva omavalvontasuunnitelman voi pyytää hoitajilta nähtäväksi yksikössä ja omavalvontasuunnitelma löytyy myös Mainiokoti Sofian ja Severin nettisivuilta. Lisäksi Kodin kansiossa on yksikön omavalvontasuunnitelma. Kodin kansio löytyy Sofian ruokailutilasta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu palvelutarpeen arviointiin, tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa ja heidän näkemyksensä kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Omahoitaja laatii ja päivittää suunnitelman tilanteen vaatiessa.

Hoito ja palvelusuunnitelma tehdään asiakkaalle kuukauden sisällä muutto päivästä. Asumisen aikana asiakas tai omaiset voivat aina tulla neuvottelemaan omahoitajan kanssa muuttuvista tarpeista ja silloin hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään ajanmukaiseksi. Ennen asumista asiakkailla ja hänen läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön esimieheltä ja tutustumiskäynnillä tutustutaan toimintaan, tiloihin ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja yksikköön siirtymisen valmistelussa.



Hoito- ja palvelusuunnitelman pääpaino on asukkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään kuntoutumisen mahdollisuudet ja siihen tarvittavat toimenpiteet. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asukkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen tilanne. Hoito- ja palvelusuunnitelman tarkoituksena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollistaminen. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään hyväksi RAI-arviointia, jonka avulla määritetään edellä mainittuja eri toimintakyvyn osa-alueiden sen hetkistä tilaa, edistämisen mahdollisuuksia ja asukkaan omaa arviota tarvitsemastaan hoidosta ja muusta toiminnasta.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin. Suunnitelman tavoitteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilökuntakokouksissa ja jokainen työryhmän jäsen tutustuu asukkaille laadittuihin kuntoutussuunnitelmiin. Omahoitaja vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta. Suunnitelma tarkistetaan puolivuositain tai aina kun asiakkaan tila sitä vaatii. Samalla tehdään RAI-arviointi, joka auttaa suunnitelman tavoitteiden asettamisessa. Tarkastuksessa arvioidaan, asiakkaan edellisen kuntouttavan hoitosuunnitelman toteutumista, nykyistä toimintakykyä, sovittuja virkistäviä toimintoja ja niiden riittävyttä sekä vaikutuksia. Kuntoutussuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan henkilökohtaiset tavoitteet, toteuttamistapa, yhteiset sopimukset sekä osallistuminen eri toimintamuotoihin.

Päivittäisessä kirjaamisessa asiakastietojärjestelmään kuvataan asukkaan toimintakykyä, hoitotoimenpiteiden, toimintatuokioiden ja lääkehoidon vaikutusta asukkaan vointiin.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen, seuranta, toteutuksen arviointi ja kirjaaminen on ohjeistettu toimintajärjestelmässä.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Palvelusuunnitelman tavoitteet ovat näkyvillä asiakastietojärjestelmän raportointi - sivulla, johon päivittäinen kirjaaminen jokaisessa työvuorossa tapahtuu. Näin tavoitteiden arviointia on mahdollista tehdä eri osa-alueilta päivittäin muidenkin kuin omahoitajan toimesta.

Henkilökunta sitoutuu toimimaan laaditun suunnitelman mukaisesti. Suunnitelman mukainen toiminta varmistetaan osallistamalla kaikki sovittuun sisältöön omahoitajan viikkopalaverissa tiedottamalla asioilla.



4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Mainiokoti Sofiassa ja Severissä asukkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että

- Asukkaan ihmisoikeutta ei loukata
- Vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan
- Toivomusten, mielipiteen, edun ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon
- Turvataan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin
- Ylläpidetään ja edistetään asukkaan hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta.
- Tuetaan mahdollisimman itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta päivittäisissä toiminnoissa
- Asukas voi päättää omista asioistaan itse tai tuettuna tai vähintään niin, että asukkaan mielipide selvitetään kaikin käytettävissä olevin keinoin.
- Asukkaan vapautta ei saa riistää mielivaltaisesti eikä vapaudenriiston perusteena saa olla vammaisuus tai sairaus.
- Asukkaan fyysisistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja asukasta on kohdeltava kunnioittavasti

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

Asukkailla on mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa. Asukkaan ääntä kuunnellaan aidosti ja mielipiteet kirjataan asukkaan potilastietoihin.

Palveluissa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mainiokotien arvoihin. Lisäksi huomioidaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Mahdollisista kulunrajoituksista sovitaan yhdessä asukkaan tai hänen läheisten kanssa, mikäli asukas ei enää itse sitä kykene päättämään.

Asukas saa itse päättää mahdollisimman paljon arjen asioita esim. Mihin aikaan herää ja mihin aikaan menee nukkumaan.

Meillä vahvana on itsemääräämisoikeus, mutta jos asiakas ei itse kykene enää päättämään parastaan, neuvotellaan tästä omaisen kanssa ja yhdessä tehdään asiakkaan parhaaksi näkemä ratkaisu. Jos asiakas on itselleen tai muille vaaraksi tai hänen toimintansa aiheuttaa hänelle suurta haittaa ja joudutaan rajoittamaan itsemääräämisoikeutta, siihen hankitaan lupa ja kirjataan asiakkaan hoito ja palvelusuunnitelmaan itsemääräämisosioon selkeästi mitä on päätetty. Rajoituksia tehdään aina määräajaksi ja niitä arvioidaan päivittäin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus sekä oikeus yksityiselämään kuuluvat myös kehitysvammaisen ihmisen perusoikeuksiin. Jos näitä perusoikeuksia jossain tilanteessa joudutaan rajoittamaan, täytyy tälle aina olla vankka perustelu, ja rajoittaminen pitää toteuttaa eettisesti hyväksyttävällä ja asiakasta kunnioittavalla tavalla. Henkilökunnan tulee myös aktiivisesti etsiä keinoja asiakkaiden tahdon selvittämiseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen.

Yleisen käytännön, lainsäädännön ja hyväksytyjen eettisten periaatteiden mukaan vammaisen henkilön rajoittaminen on oikeutettua silloin, kun hän käyttäytymisellään selkeästi vaarantaa oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden tai vakavasti vahingoittaa omaisuutta eikä tilanteen hallitsemiseksi ei ole muita keinoja



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.

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 asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja.

Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asiakkaan hoitava lääkäri. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta. Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten ja palvelunjärjestäjän kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta on olemassa erillinen ohje toiminnanohjausjärjestelmä IMS:ssä

Asiakkaan kohtelu

Henkilökunnan koulutus, hyvä perehdytys ja työyhteisön avoin vuorovaikutus takaavat, että asukkaat saavat hyvää ja tasapuolista kohtelua. Mainiokoti Sofiassa ja Severissä toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on yrityskulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittämiseen.

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus esimiehille ja yksikönjohtajalle. Aukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Mainiokoti Sofiassa ja Severissä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiahenkilö). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön lähiesihenkilö. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava esim. yhteistyötä tilaajan kanssa, informoidaan liiketoimintajohtajaa ja laatupäällikköä asiasta. Kaltoinkohtelua



ehkäistään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä ja koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos hoitopaikassa ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esimiehelle. Yksikössä selvitetään esimiehen johdolla, onko kaltoinkohtelua tapahtunut. Esihenkilö keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan/kaltoinkohdelleen asiakasta, kaltoinkohtelusta ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

Jos epäillään tai havaitaan, että asukkaan omainen kaltoinkohtelee taloudellisesti asiakasta, otetaan välittömästi yhteyttä yksikön sijaintikunnan mukaiseen asukkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään. Jos epäillään, että asukkaan omainen kaltoinkohtelee tätä fyysisesti tai psyykkisesti kotilomien aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. tarvittaessa kotilomia voidaan rajoittaa. Jos lyhytaikaishoidossa olevan asukkaan omainen kaltoinkohtelee asiakasta, otetaan yhteyttä asukkaan asuinalueen sosiaalityöntekijään. Jos yksikön asukkaan omaisen epäillään kaltoinkohtelevan fyysisesti tai psyykkisesti vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan omaisen kanssa. Omaisen käyntejä ei voida rajoittaa. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asiakkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan ja omaisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, omahoitaja, yksikön esihenkilö ja muita mahdollisia edustajia. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asiakas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa. Mikäli yksikön asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen. Lisäksi asukkaan lääkitys tulee tarkistaa.

Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Mainiokoti Sofiassa ja Severissä on sovittu pelisäännöt asukkaiden asiallisesta kohtelusta. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esihenkilölle havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta.

Asiakkaiden, läheisten ja omaisten ilmoittamat epäasialliset kohtelut käsitellään yhdessä omaisten ja läheisten kanssa. Mahdollisiin reklamaatioihin koskien asukkaiden hoitoa vastataan viikon kuluessa niiden tietoon tulosta. Haittatapahtumista ja vaaratilanteista hoidossa ilmoitetaan välittömästi asukkaille ja omaisille omahoitajan tai korvaavan omahoitajan toimesta.



4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaat pääsevät vaikuttamaan ja osallistumaan kodin toiminnan suunnitteluun kerran viikossa pidettävien asukaskokouksien kautta. Kodin viikko-ohjelma on suunniteltu asukkaiden toiveiden pohjalta ja erilaisia retkiä ja tapahtumia toteutetaan heidän toiveidensa mukaan. Omaisten toiveet tulevat kuulluiksi omaisraadeissa ja omaisten illoissa. Omaiset ja läheiset ovat myös aina tervetulleita kotiin ja yhteisiin tapahtumiin ja kodissa on avoin keskusteleva ilmapiiri. Omahoitajat ovat aktiivisesti yhteydessä myös niihin omaisiin, jotka eivät pääse usein vierailemaan kodissamme. Keräämme palautetta myös kolmen kuukauden välein sekä omaisilta että asukkailta ja näistä kerätty tieto muodostaa kodin laatuindeksin, jota käytämme hyödyksi palvelun kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Mainiokotien kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen *sosiaalipalveluiden laatulupauksiin*, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. *Kokemuskysely tullaan uudistamaan vastaamaan entistä paremmin ikääntyneiden palvelutarpeita vuoden 2021 aikana.*

Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikön esimiehelle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohtolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.

Asukkaiden ja heidän läheistensä palautteita seurataan viikoittain. Sekä puhelimitse, kirjallisesti tai suullisesti saadut palautteet käsitellään yksikön viikoittaisessa osastopalaverissa henkilöstön kesken. Lisäksi palautteet ja reklamaatiot kirjataan viikoittain laadunhallintajärjestelmään palvelujohtajan nähtäväksi.

Mainiokotien www-sivuilla on myös palautekanava.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas, kuntoutuja), omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.



Käytössä olevan asiakaspalautejärjestelmään säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asukaspalautejärjestelmään.

Palautteiden käsittely on yksikön esihenkilön vastuulla. Palautteet käsitellään yksikön viikkokokouksissa. Asukaskokouksissa asukailta tulleet palautteet esittelee toimintaterapeutti yksikön viikkokokouksissa. Kirjallisesti tulleisiin palautteisiin vastataan aina kirjallisesti. Vakaviin palautteisiin vastataan välittömästi, muihin viikon kuluessa.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

b)

yksikön esihenkilö Jaana Kaasinen, jaana.kaasinen@mainiokodit.fi, p. 040 6864 063

c) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Helsinki: Anneli Ahola p. 09 310 43355 ma, ke, to klo.9.00 – 11.30 ja ti klo.12.00 – 14.30

Nurmijärvi: Matti Aho p. 040 317 4905 ti, ke klo.9.30 – 11.30

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.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä. 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. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville. Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön 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 yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja. Yksikköä koskeviin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan ja tarvittavat muutokset käsitellään yksikön viikkopalaverissa sekä sovitaan tarvittavat muutostoimenpiteet. Muutostoimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa palaverissa. Kaikki kantelu ja- ja valvontapäätökset käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä, jolloin mahdolliset muutostarpeet huomioidaan koko yrityksessä.

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 asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan 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 toiminnasta vastaavalle eli yksikön esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta aluejohtajaa 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. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuusasia on käyty läpi yksikön viikkokokouksessa ja lomake löytyy omavalvontasuunnitelmakansiosta

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa. Yksityisen henkilön muistutuksen käsittely yksi viikko ja viranomaispyynnöt, jotka vaativat laajempaa selvitystä pyydytyssä ajassa.



6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevan toiminnan taustalla on logoterapeuttinen ajattelu, joka korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asukkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja. Mainiokoti Sofiassa ja Severissä asukkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa on toteutettu sosiokulttuurisella toiminnalla. Tähän meillä on käytettävissä fysioterapeutin ja toimintaterapeutin palvelut.

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asukkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistamme asukkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpidon ulkoilun, liikunnan ja tarvittaessa fysioterapian keinoin. Psyykkistä toimintakykyä edistämme tunnistamalla mm. masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä sekä säännöllisellä vuorokausirytmillä sekä yhteisön ja omaisten tuella. Sosiaalista toimintakykyä tuemme ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että ulospäin suuntaavan toiminnan avulla. Erilainen virikkeellinen harrastetoiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia.

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

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

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa. Asukkaiden hoiva- ja kuntoutussuunnitelmiin on kirjattu tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Sähköisen asiakastietojärjestelmän päivittäiseen kirjaamiseen kirjataan viriketoiminnan ja aktiviteettien toteutuminen. Näiden toteutumista voidaan seurata asiakirjauksista hakusanoilla.



4.3.2 Ravitseminen

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

Aterioiden suunnittelu ja valmistus on ammattitaitoisen henkilöstön vastuulla, jolta edellytämme valtakunnallisten ravitsemussuosituksen noudattamista ja hygieniakoulutusta. Varmistamme, että ruokailurytmi on säännöllinen eikä yö paasto ylitä 11 tuntia, välipaloja asukkaat saavat aina nälän yllättäessä sekä huolehdimme lääkärin määräämistä erikoisruokavalioista. Aukkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti 1x kuukaudessa tapahtuvilla painon mittauksilla ja poikkeamiin puututaan välittömästi. Henkilökunta ja asukkaat ruokailevat kodinomaisesti yhdessä. Kodin ruokailuajat ovat suuntaa antavat. Asukkaat voivat ruokailla oman päivärytminsä mukaisesti. Henkilökunta kuitenkin varmistaa asukkaiden ruokailun säännöllisyyden yksilöllisen ruokailuaikataulun huomioiden.

Ruokailutilanteet järjestetään yhteisöllisiksi siten, että kaikilla asukkailla on mahdollisuus ruokailla yhdessä.



4.3.3 Hygieniakäytännöt

Mainiokotien hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioiden torjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksión hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- käsien saippuapesu
- korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- tarvittaessa suojakäsineiden käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi

”Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tietoa taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.”

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.

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta

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

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Covid 19 ohjepankki henkilöstölle

<https://mehilainen.sharepoint.com/:f:/s/hoiva/yksikot/EtExb1sn1bVAhkCeU3VpslMBnvuZV8SILEQLXu-PSapp9A?e=D4PZVD>

Hoivapalveluiden yleinen hygieniaohjeistus ja lomakepohjat IMS

https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3119&with_frames=

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Elintarvikkeiden omavalvonnasta on ja yksiköissä laaditaan elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma.



Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat lomakkeet löytyvät Elintarvikehuollon omavalvontasivustolta. kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla on hygieniapassi.

https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3117&with_fr_ames=

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen tarve kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista. Erilaiset infektiot huomioidaan työjärjestyksessä ja työskentelyssä ja käytetään asianmukaisia suojaimia.

Infektio tartuntojen torjunnassa on tärkeää oikea työjärjestys; puhtaasta likaiseen. Lisäksi hyvä käsien saippuapesu, käsidesinfektio asukkaasta toiseen siirryttäessä, korujen ja rakennekynsien rajoitteet, Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja asianmukaisiin työasuihin ja pitkät hiukset pidetään sidottuina.

Tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito ja suojakäsineiden käyttö muistetaan päivittäisessä työskentelyssä. Teemme myös tiivistä yhteistyötä sairaanhoitopiirin hygieniahoitajan kanssa. Likapyykkiä käsitellään varoen ja käytetään suojakäsineitä. Käytetyt vuodevaatteet laitetaan suoraan erilliseen infektiopyykkipussiin.

Asukashuoneesta WC ja saniteettitiloista poistetaan kaikki eritetahrat välittömästi. Asukashuoneiden siivouksessa erityistä huomiota kiinnitetään kosketuspintojen ja ns. tarttumapintojen puhdistamiseen mukaan lukien vuoteen pääty ja laita. Erityisesti epidemioiden aikana käytetään huonekohtaisina siivousvälineitä ja kertakäyttöisiä siivousliinoja. Siivousta tehostetaan myös henkilökunnan työ- ja taukotiloissa. Epidemiatilanteesta tai vaikeista tapauksista informoidaan alueellista hygieniahoitajaa ja infektiolääkäreitä sekä noudatetaan heidän antamia ohjeita. Yksikön siivous on ohjeistettu siivoussuunnitelmassa. Myös käytettävät pesuaineet ja välineet on kuvattu siinä.

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, joka löytyy viranomaiskansiosista.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Asukkaiden perusterveydenhoito toteutuu Mainiokoti Sofiassa ja Severissä palvelunjärjestäjän järjestämän palveluntuottaja Mehiläisen lääkäripalvelut. Lääkäri käy yksikössä 1 x kk kuukaudessa ja on muulloin tavoitettavissa puhelimitse tai sähköisiäkanavia hyväksi käyttäen virka-aikana. Lääkäri tekee asukkaille tulotarkastuksen ja jatkossa tarkastukset tehdään vuoden välein. Sairaanhoitaja on yksikössä arkisin klo 7.30-15.22. Liikkuva hoitaja-palvelu on käytössä viikonloppuisin ja kesällä 2021 laajenee arki-iltoihin. Liikkuva hoitaja-palvelu tarjoaa akuuttihoitoon sairaalatasoista palvelua. Käyntimaksu asukkaalle on 9,50€.

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

Asukkaille on mahdollista saada täysin kattava hammashoito aina hammasprotetiikkaa myöten hoidetuksi Mainiokoti Sofiassa ja Severissä yksityisen palveluntuottajan toimesta. Asukkaat itse kustantavat hoidon. Asukkaan lähtiessä kiireettömään sairaanhoitoon konsultoimme tarvittaessa omaa lääkäriä. Hoitajilla on myös mahdollisuus konsultoida akuuttisairaanhoidon päivystävää sairaanhoitajaa. Sekä kiireettömään että kiireelliseen sairaanhoitoon lähtiessä asukkaalle



laitetaan mukaan hoitajan tekemä lähete ja ilmoitetaan omaiselle/ läheiselle. Asukkaan kuoleman tapauksen ohjeista on kansio hoitajien kansliassa. Ohjeet ovat myös englanniksi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden seuranta toteutetaan hoitavan tahon ohjeiden mukaan sekä omalääkärin vuosikontrolleilla. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan terveyttä edistävän toiminnan tavoitteet ja keinot ja niiden toteutumista seurataan kuukausittain hoiva- ja kuntoutussuunnitelman arvioinnin yhteydessä. Määrätyt tutkimukset ja kontrollit merkitään potilastietojärjestelmän kalenteriin, tilataan ja tarvittaessa huolehditaan kuljetukset. Päivittäisen kirjaukseen tehdään merkinnät terveydentilasta ja reagoidaan ohjeiden mukaan muutoksiin.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sh/tiimivastaava Minna Sinisalo p. 0406277571, Yksikön esihenkilö p. 040 6864063

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Yksiköllä on SM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma (PVM 23012015), johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksiköllä on Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytänteet. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä sairaanhoitajan kanssa ja sen toteutumista seurataan tarkistuslistoilla ja kuittauksilla sekä lääkehoidon poikkeamilla, joihin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Poikkeamia ja niistä johtuvien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikko- ja kuukausikokouksissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitoa toteuttaa Mainiokoti Sofiassa ja Severissä vain lääkehoitoluvalliset hoitajat. Lääkelupien allekirjoituksesta vastaava henkilö on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Minna Sinisalo p. 0407650416

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asukkaan lähtiessä sairaalahoitoon hän saa aina mukaansa hoitajan lähetteen ja kodista ollaan aktiivisesti yhteydessä osastoon sairaalahoidon aikana. Hänen kotiutuessa saamme puhelinraportin ja asukkaan mukana tulevan hoitotyön yhteenvedon, varsinainen epikriisi tulee postitse tai faxilla myöhemmin. Palvelujärjestäjään ollaan säännöllisesti yhteydessä ja varsinkin, jos yksikön toiminnassa ilmenee muutoksia. Omahoitajat pitävät yhteyttä omien asukkaitensa läheisiin ja tapaavat heitä läheisten vieraillessa yksikössämme.



Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankintasopimuksen pohjana on palvelukuvaus, johon alihankkijan tulee sitoutua. Ostopalveluiden toimintaa arvioidaan säännöllisesti toteutuvilla sopimuskatselmuksilla asiakkaiden ja ostotoimittajien kanssa. Kun kyseessä on alihankintana ostettu sosiaali- ja /tai terveyspalvelu, edellytämme alihankkijan esittävän tutkintotodistuksen sekä Valviran rekisteröintitodistuksen. Mainiokoti Sofian ja Severin alihankkijatoimittajat:

Ateriaali Mehiläinen, ravitsemuspalvelut
 SOL Palvelut Oy, siivouspalvelut
 MeiraNova, ruokatukku
 Pamark, tarvikehankinnat
 Kiinteistöpalvelut JOP Oy, kiinteistöhuolto
 Realia Management Oy, isännöintipalvelut
 Comforta, pesulapalvelut
 Vallilan apteekki, lääkkeiden annosjakelu.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikkö toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

Toimitilatarkastukset teemme neljännesvuosittain ja turvallisuuskävelyt kuukausittain. Perekäytökseen sisältyy myös pelastussuunnitelmaan sekä riskienkartoitukseen tutustuminen, jotka päivitämme vuosittain. Henkilökunta on saanut koulutusta myös väkivalta- ja aggressiointilanteiden hallintaan ja näistä löytyy myös kirjalliset ohjeet. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti pelastus- ja ensiapukoulutusta.

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 Sofian ja Severin luvannukainen mitoitus on 0,7/asukas. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön esihenkilö ja henkilöstö koostuu 2 sairaanhoitajasta, 5 (6) lähihoitajasta, 2 lähihoitaja oppisopimusopiskelijasta, hoiva-avustajasta ja hoitoapulaisesta. Lisäksi henkilöstöön kuuluu 50% toimintaterapeutti ja 50% fysioterapeutti. Yksikön johtajan työajasta 50% kuluu hoitotyössä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään aina tarvittaessa henkilöstön sairauslomien ja vuosilomien aikana. Sijaisina käytetään mahdollisuuksien mukaan omia yksikössä jo työskennelleitä terveydenhuollon koulutuksen suorittaneita henkilöitä ja terveydenhuollon opiskelijoita.



<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan hyvällä sijaissuunnittelulla ja riittävällä tiedossa olevalla sijaisreservillä. Teemme myös yhteistyötä lähiyksiköiden kanssa jakaen resursseja. Rekrytoinneissa käytetään apuna Mehiläisen HR-yksikköä.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet Rekrytoinnin lähtökohtana on aina sen hetkinen asukasmäärä. Rekrytointia ohjaavat aina työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään työntekijöiden ja työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa muistisairaiden kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilön soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointitarpeita.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esihenkilö omien tehtävä- ja vastualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi. Vakituisten henkilöstön rekrytointiin kysytään aina lupa omalta Bisnes controllerilta ja palvelujohtajalta. Luvan saatuaan yksikön esihenkilö laittaa rekrytoinnin auki ja ilmoittaa HR-tiimille, joka avaa työpaikan myös julkiseen rekrytointipalveluun. Työntekijän valinnan tekee yksikön esihenkilö, joka tuntee yksikön tarpeet. Ennen työsopimuksen allekirjoitusta yksikön esihenkilö tarkistaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta. Työntekijän tiedot tarkistetaan myös JulkiTerhikki-tietokannasata. Toistaiseksi voimassa olevat ja määräaikaiset työsopimukset allekirjoittaa palvelujohtaja, runkosopimukset yksikön esihenkilö. Sijaisten ja tuntityöntekijöiden saatavuus turvataan tarvittaessa rekrytoinneilla ja yhteistyöllä lähiyksiköiden kanssa.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Rekrytoinnin asiantuntijat auttavat tarvittaessa haastatteluisia, jotta varmistetaan henkilön soveltuvuus ja luotettavuus. Yksikön esihenkilö soittaa myös aina edelliselle työnantajalle, jos tällainen on käytettävissä. Työnantaja voi halutessaan tehdä työntekijälle huumetestauksen työhöntulotarkastuksen yhteydessä. JulkiSuosikki ja -Terhikki tarkastukset sekä tartuntatautilain mukainen soveltuvuus tarkistetaan aina ennen työsopimuksen allekirjoitusta</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat, työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat sekä työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituksille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille.</p> <p>Perehdytyslomakkeet: https://mehilainen.sharepoint.com/:f:/r/sites/hoiva/yksikot/Jaetut%20asiakirjat/Perehdytyskortit?cfsf=1&e=KwTaSK</p>



Tietosuojaseloste:

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

Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Työsopimuksen allekirjoittaessaan työntekijä sitoutuu tietosuojaan ja jokaiselta työntekijältä edellytetään erillinen salassapito- ja tietosuojasitoumus ennen käyttäjätunnusten myöntämistä asiakastietojärjestelmään. Sopimuksen sisältö käydään läpi työntekijän kanssa, sen ymmärrettävyyden varmistamiseksi. Perehdytyksen aloittaa yksikön esihenkilö ja apuna käytetään perehdytyskorttia. Työntekijällä itsellään on myös aktiivinen osa perehtymisessään. Koko henkilöstö on mukana uuden työntekijän perehdyttämisessä. Koeajan aikana käydään väliarviointia ja viimeistään koeajan lopussa työntekijä palauttaa täytetyn perehdytyskortin esimiehelleen ja käydään palautekeskustelu. Perehdytyksen laajuus riippuu tehtävästä ja työajan pituudesta.

- 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).

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta aluejohtajaa 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

- c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Toiminnanohjausjärjestelmä Workday sisältää koulutusosion, johon jokaisella työntekijällä on pääsy. Koulutuskalenterista löytyy organisaation sisäiset koulutukset, joihin työntekijöiden on mahdollista hakeutua.

Yksikön johtaja käy kerran vuodessa kehityskeskustelut, joissa arvioidaan työntekijän koulutustarpeet. Lisäksi vastuualueiden hoitajille mahdollistetaan osallistuminen oman vastuualueensa lisäkoulutuksiin.

Yksikön johtaja tekee vuosittain koulutussuunnitelman yksikölleen kehityskeskusteluihin perustuviin tarpeisiin pohjautuen.

Organisaatiossa tehdään vuosittain syksyllä henkilöstön työilmapiiritutkimus, jonka tulosten pohjalta sovitaan henkilöstön kanssa yhdessä työyhteisön kehittämissuunnitelma. Kehittämiskohteiksi valitaan sellaisia, joiden parantamiseen kaikki sitoutuvat ja joihin työyhteisön jäsenet voivat itse vaikuttaa omilla toimillaan. Kehityssuunnitelman toteutumista seurataan 3 kk:n välein.

Työntekijöiden sairauspoissaolojen seuranta kuuluu yksikön esihenkilölle, joka tarvittaessa aloittaa varhaisen tuen toimenpiteet. Varhaisen tuen toimenpiteillä pyritään pitämään yllä



työntekijän työkykyä ja tarvittaessa vahvistamaan sitä. Varhaisen tuen toimenpiteet toteutetaan yhdessä työterveyshuollon kanssa.

4.4.2 Toimitilat

Mainiokoti Sofia ja Severi on 23 paikkainen tehostetun palveluasumisen yksikkö. Yksikkö koostuu kahdesta ryhmäkodista, joilla on omat ruokailu- ja oleskelutilat. 1-hengen huoneita on 15 kpl ja 2-hengen huoneita 4 kpl, joissakin huoneissa on parveke. Toimitilat sijaitsevat yhdessä tasossa.

Tilojen käytön periaatteet

Asukkailla on oma 1- tai 2-hengen huone WC:llä. Huonekoot ovat 16m² – 24m². Huoneissa on vakiovarusteina sänky, patja, yöpöytä ja 2 kpl tuoleja, muuten asukas voi kalustaa huoneen mieleisekseen omilla huonekaluilla.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön siivouksesta vastaa SOL Palvelut Oy ja liinavaatteiden toimituksesta ja pesusta Comforta Oy.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Mehiläisessä kaikki potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Laiterekisteriä ylläpitää Haltija Oy. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Huollosta vastaa Haltija Oy. Mainiokoti Sofiassa ja Severissä on sähkölukot ja automaattinen paloilmoinjärjestelmä sekä sprinklerointi. Paloilmoinyksikkö sijaitsee hoitajien kansliassa. Laitteiden käyttöturvallisuusohjeet on koottu kansioon, joka löytyy hoitajien kansliasta. Laitteisiin perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Mainiokoti Sofiassa ja Severissä on hoitajakutsujärjestelmä, joka koostuu kahdesta moduulikeskuksesta, kahdesta tukiasemasta ja 23 asukkailla olevista rannehälyttimistä.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikön johtaja

Jaana Kaasinen, p. 040 6864 063



4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet: 23 sähkösätkyä 1 seisomanostolaite 1 nostolaite 1 istumavaaka Huollosta vastaa Haltija Oy. Laitteet löytyvät yksikön laiterekisteristä.

Yksikössä on käytettävissä sekä fysioterapeutti että toimintaterapeutti, jotka auttavat apuvälinearvioinneissa ja tarvittaessa myös hankinnoissa sekä ohjaavat apuvälineiden käytössä. He auttavat henkilökuntaa myös apuvälineiden huollon tarpeen arvioinneissa. Suurin osa asukkaiden tarvitsemista apuvälineistä tulee kaupungin apuvälineyksiköstä ja ne myös huolletaan siellä.

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

Henkilökunta perehdytetään vaaratilanneilmoitusten tekoon HaiPro - järjestelmää käyttäen sekä järjestelmän kautta avautuvaan linkkiin Fimean sivuille. Jos vaaratilanneilmoitus koskee laitteita, tehdään ilmoitus myös Fimeaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
sh Minna Sinisalo, p. 040 627 7571



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.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Yksikkö noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä suunnitelmaa. 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 terveystalouden lupa- ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen.

Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle, siis kunnalle, lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Pääsääntäisesti emme ole rekisterinpitäjä, jolloin pyynnöt ohjataan asukkaan kotikuntaan, joka toimii lain mukaisena rekisterinpitäjänä.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään.

Tietosuojaseloste on yksikössä nähtävillä yksikön ilmoitustaululla

Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste

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

Työsuhteisen henkilön tunnukset antaa esimiehen pyynnöstä organisaation IT-osasto. Käyttöoikeuskäytännöt on kuvattu

<https://mehilainen.ims.fi/servlet/doc/6599/approved/file>

Asiakasrekisteriin tunnukset antaa ja poistaa rekisterin pääkäyttäjä, joka Mainiokoti Sofiassa ja Severissä on yksikön johtaja. Asukastiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus. Ulkoisessa viestinnässä, joka sisältää asukkaan henkilötietoja, käytetään salattua yhteyttä (mm. sähköposti).



<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Organisaation koulutusjärjestelmässä on tietosuojaperehdytys ja siihen liittyvä tentti on mahdollista suorittaa Moodle-oppimisympäristössä. Työsopimuksen allekirjoitustilanteessa työntekijä myös allekirjoittaa henkilökohtaisen salassapitoon, turvallisuuteen ja organisaation toimintaperiaatteisiin liittyvän dokumentin.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Tietosuojaseloste ja yksikön rekisteriseloste löytyvät viranomaiskansioista sekä yksikön yleiseltä ilmoitustaululta. https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>Asukkaille, omaisille sekä henkilökunnalle tehdään kolmen kuukauden välein tyytyväisyyskysely käyttäen tablettikyselyä. Tulokset analysoidaan ja luodaan yksikkökohtaiset laatuindeksit. Riskien ja vaarojen arviointi tehdään kerran vuodessa ja näistä molemmista nostetaan esille kehityskohteita.</p> <p>Laatuindeksissä on noussut esille asukkaiden kokema vaikutusmahdollisuuksien puute kodin asioihin ja läheisten mahdollisuus osallistua kodin arkeen. Asia nostetaan yhteiseen keskusteluun tulevassa omaisten illassa ja kuullaan omaisten ehdotuksia asian kehittämiseen</p> <p>Syksyllä 2020 tehdystä henkilöstön ilmapiiritutkimuksesta valittiin henkilökunnan kanssa yhdessä kehittämiskohteeksi työilmapiirin parantaminen ja yhteishengen lisääminen.</p>



10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Helsinki 8.6.2021</p>
<p>Allekirjoitus Yksikön johtaja Jaana Kaasinen</p>

11 TILAAJAN KANSSA SOVITUT LISÄYKSET TAI LIITTEET OMAVALVONTASUUNNITELMAAN

<p>Tilaaajalta ja valvontaviranomaisilta tulleet lisäyspyynnöt tai listaus omavalvontasuunnitelman liitteenä olevista asiakirjoista.</p>



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

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 (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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: 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-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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>

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.