

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksikkö: Mainiokoti Ahvenisto

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	
<u>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u>	3
<u>3 RISKIENHALLINTA</u>	4
<u>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u>	7
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u>	7
<u>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u>	14
<u>7 ASIAKASTURVALLISUUS</u>	19
<u>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</u>	25
<u>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</u>	27
<u>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</u>	27

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Mehiläinen Hoivapalvelut Oy
Y-tunnus 2099743-4
Kunta Hämeenlinna
Sote-alueen nimi Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Toimintayksikkö

Nimi Mainiokoti Ahvenisto
Katuosoite Sammontie 3
Postinumero 13500
Postitoimipaikka Hämeenlinna
Sijaintikunta yhteystietoineen Hämeenlinnan kaupunki, PL84, 13101 Hämeenlinna,
P. 03 6211 (vaihde)

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yksityiset sosiaalipalvelut, ikäihmiset, 30 asiakaspaikkaa

Esimies Päivi Nikola

Puhelin 045 6792136 Sähköposti paivi.nikola@mainiokodit.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 12.12.2018 Dnro V/38620/2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Elvak: sähköinen tiedonsiirto / talotekniikka

Turvakolmio Group: kameravalvonta, sähköövet ja -lukot, toiminta ja huolto

SOL: Siivous

Comforta: pesulapalvelut

Lassila & Tikanoja: kiinteistönhuolto, paloilmotimen huolto ja testaus, jätehuolto

Lindström: yhteisten tilojen mattojen pesetys

Avarn hälytyskeskus: vartiointi

Haltija: kalustehuolto

Apteekki Tavastila: Lääkkeiden toimitus

Perhekoti Jääskeläinen: Ruoan kuljetus

9Solutions: asukkaiden hoitajakutsujärjestelmä

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Lisätietoa : <https://mehilainen.sharepoint.com/sites/mehinet-hankinta/SitePages/Laadunhallinta,-hankinta.aspx>

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä X Ei



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjoamme turvallista asumista ikääntyneille ihmisille. Tehostetussa palveluasumisessa ja dementiahoivassa asukkaiden avuntarve on ympärivuorokautista. Palveluihin sisältyvät asukkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Tavoitteenamme on luoda asukkaillemme yksilöllinen, yhteisöllinen ja turvallinen elämä. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä hänen ja hänen läheisensä kanssa yksilöllinen, kuntouttava hoitosuunnitelma, jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mainiokotien toimintaa ohjaavat arvot:

Tieto ja Taito

Mainiokotien vahvuutena ovat alansa ammattilaiset, jotka saavat käyttää monipuolista osaamistaan joka päivä erilaisissa vastuutehtävissään. Vahvan tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat välttämättömiä henkilökunnan työssä. Mainiokodeissa on kannustava työkuultuuri ja osaavista ihmisistä koostuva, laaja verkosto. Henkilökunnan osaaminen, osaamisen kehittäminen ja osaamisen arviointi ovat perusasioitamme.

Välittäminen ja Vastuunotto

Välittäminen on kaiken toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Kohtaaminen on aina vuorovaikutteista ja sen tavoitteena on jättää positiivinen jälki kaikille osapuolille. Jokaisella asukkaallamme on omahoitaja ja henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma.

Välittäminen tarkoittaa myös sitä, että viestimme asioista avoimesti, toisia kunnioittaen joka tilanteessa. Osaamme ottaa vastaan palautetta ja kehitämme sen pohjalta toimintaamme. Seuraamme jatkuvasti palvelumme laatua.

Kannamme vastuuta tavoitteiden saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä ja omasta asenteestamme. Pidämme lupauksemme ja hoidamme asiat sovitusti. Toimimme myös ympäristönäkökulmat huomioiden.

Kumppanuus ja yrittäjäyys

Toimimme kumppanuuteen perustuvassa, luottamuksellisessa suhteessa asukkaidemme, heidän läheistensä sekä tilaajien kanssa. Asukkaat ja heidän läheisensä ovat yhdessä henkilökunnan kanssa mukana yksikköä koskevassa päätöksenteossa. Toimintamme perustuu yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen.

Odotamme työntekijöiltämme itseohjautuvuutta, arvostusta ja innostuneisuutta omaa työtään kohtaan. Tuemme työntekijöitä tavoitteiden saavuttamisessa. Ylläpidämme keskinäisen kunnioituksen ilmapiiriä työyhteisössä.



Kasvu ja Kehitys

Kasvu ja kehitys on arvo sinänsä ja se tarkoittaa Mainiokodeissa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Haluamme tarjota jokaiselle asukkaallemme yksilöllisen, hyvän elämän.

Kasvu ja kehitys tarkoittaa meillä jatkuvaa uusien toimintamallien etsimistä voidaksemme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Tavoitteenamme on edistää kasvun asennetta sekä ammatillisella että henkilökohtaisella tasolla.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.



Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Yksikköön on laadittu pelastussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Henkilökunta osallistuu säännöllisesti alkusammutus- ja hätäensiapukoulutukseen. Lisäksi yksikössä järjestetään tarvittaessa paloturvallisuus- ja evakuointiharjoituksia. Toimitilat tarkastetaan neljä kertaa vuodessa turvallisuuskävelyin, vaarojen arviointi tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa vuosittain. Poikkeustilanteisiin on laadittu menettelyohjeet, jotka ovat helposti kaikkien saatavilla. Henkilökunta tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit tekemällä Mainionetissä poikkeamailmoituksen. Ohjelmaa käytetään asiakas- ja työturvallisuuden näkökulmasta ja sen kautta seurataan myös tietoturvapoikkeamia. Poikkeamaraportointi päivittyy reaaliaikaisesti. Vakavista poikkeamista lähtee automaattisesti ilmoitus myös liiketoiminnan johdolle. Ohjelma antaa hyvän mittarin puolivuositain tapahtuvaan riskien ja poikkeamien arviointiin, joka tehdään henkilöstön kanssa yhdessä. Lääkehoitosuunnitelmassa on monipuolisesti tunnistettu lääkehoidon riskitilanteet ja kaikki lääkeluvalliset hoitajat perehtyvät lääkehoitosuunnitelmaan. Yksikköön on laadittu ohjeet poikkeustilanteisiin ja ne ovat helposti saatavilla.

Kaikki turvallisuuspoikkeamat ja toiminnalliset virheet käsitellään yksikön työyhteisöpälavereissa lähiesimiehen johdolla ja kirjataan muistioon.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Mainionetin Laatu- ja omavalvontasivut, Turvallisuussivut, Palo- ja pelastussuunnitelma, elintarvikeomavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-ikaantyneiden-palvelut/SitePages/laatu-ja-omavalvonta.aspx>

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-ikaantyneiden-palvelut/SitePages/turvallisuus.aspx>

Riskien tunnistaminen

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vain poikkeamailmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asiakkaiden, asukkaiden ja omaisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Viikoittain toteutetut omavalvontakyselyt nostavat esiin poikkeamat lääkeluvissa, kirjaamisessa ja hoito- ja kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuudessa. Laatukyselyllä saadaan tietoa asukkaiden, omaisten ja työntekijöiden kokemasta laadusta. Lisäksi tietoa saadaan asukaskokouksista, sekä suullisesta ja kirjallisesta palautteesta omaisilta ja asukkailta.

Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin



suureksi. Voidaanko riskitekijä poistaa? Voidaanko vaaran uusiutumisen todennäköisyyttä vähentää? Voidaanko seurausten vaikutuksia vähentää varautumalla paremmin? Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Poikkeamailmoitusten tekemisen lisäksi väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mainionetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti. Henkilökunta voi kertoa havaintonsa myös suoraan esimiehelle, suullisesti tai sähköpostilla. Henkilökuntaa muistutetaan epäkohtien ilmoitusvelvollisuudesta, johon on olemassa valmis lomake, jonka voi jättää myös nimettömästi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki haittatapahtumat ja "läheltä piti" -tilanteet kirjataan ohjeistusten mukaisesti asiakastietojärjestelmään ja niistä tehdään Mainionetissä poikkeamailmoitus. Tehdyt ilmoitukset käsitellään yksikön henkilöstökokouksissa esimiehen ja tiimivastaavan johdolla viikoittain. Kokouksessa pohditaan, vaikuttivatko olosuhteet tapahtuman syntyyn, olisiko tapahtuma voitu estää tai olisiko tilanne voitu hoitaa vähäisemmin seurauksin. Riskien todennäköisyyttä ja seurausten vakavuutta arvioidaan. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esimiehen toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa ja jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Vastuu ilmoitusten käsittelystä on esimiehellä mutta jokaisen työntekijän velvollisuus on raportoida havaitsemastaan riskistä tai haittatapahtumasta. Tarvittaessa esimies tai palvelujohtaja ottaa yhteyttä tilaajaan.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyn yhteydessä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen siten että jatkossa poikkeamilta vältytään. Poikkeamien käsittelyn yhteydessä kirjataan tarvittavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle. Toimintakäytännön muutos kirjataan myös henkilöstökokousten palaverimuistioon. Omavalvontakäyntien yhteydessä kirjataan seurantasuunnitelma.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavista toimenpiteistä ja muuttuneista toimintaohjeista tiedotetaan viikkokokouksissa, joista laaditaan muistio. Muistio on luettavissa työyksikössä sekä jokaisen työntekijän omassa sähköpostissa. Edellisen viikon muistio käydään läpi jokaisessa kokouksessa. Asukkaisiin liittyvä tiedottaminen voidaan tehdä lisäksi asukastietojärjestelmän keskustelun tai viestien kautta. Tarvittaessa asiasta laaditaan erillinen menettelytapaohje, joka laitetaan näkyviin toimiston seinälle, lähetetään jokaisen työntekijän sähköpostiin ja tulostetaan perehdytyskansioon. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi palvelujohtajan kanssa.

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Päivi Nikola 045 679 2136 paivi.nikola@mainiokodit.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Vuosikellon mukaan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa yksikön johtaja Päivi Nikola yhdessä tiimivastaava Mari Martinin kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Yksikön omavalvontasuunnitelma löytyy Mainiokoti Ahveniston takahuoneesta omasta kansiostaan, sekä sähköisenä netistä yksikkömme sivuilta: <https://mainiokodit.fi/hoivakodit/mainiokoti-ahvenisto>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asukkaiden palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma / läheisen näkemys voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Lisäksi arvioimme asukkaan toimintakykyä erilaisin mittarein, kuten MMSE, MNA ja RAI. Näiden pohjalta rakentuu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Teemme RAI-arvioinnin aina asukkaan toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään puolen vuoden välein. Myös palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein.



Asukas osallistuu oman palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Tavoitteet nousevat RAI-arviosta ja tulevat näkyviin DomaCaren alkusivulle. Omahoitaja huolehtii, että tavoitteet on valittu. Aina hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitettäessä arvioidaan, onko tavoitteisiin päästy. Päivittäin tehdään kirjaukset hoidon toteutumisesta ja kuukausittain yhteenveto toimintakyvyn mahdollisista muutoksista suhteessa tavoitteisiin.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

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

Ennen asukkaaksi sijoittumista asukas, omainen tai he yhdessä tutustuvat yksikköömme ja tapaamisen yhteydessä tehdään alustava palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman tueksi kerätään tietoa asukkaan aikaisemmasta avuntarpeesta (kotihoito, sairaala). Muuton jälkeen, noin kuukauden sisällä, järjestetään hoitoneuvottelu, johon asukkaan lisäksi osallistuu omaisia. Tapaamisessa laaditaan asukkaalle ajantasainen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka päivitetään puolivuositain tai asukkaan toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet ja mieltymykset hoidon ja arjen sujumisen suhteen. Hoitoneuvottelu yhdessä omaisten kanssa pidetään tarvittaessa, vähintään kuitenkin vuosittain samalla kun lääkäri tekee laajan kokonaisarvion asukkaan tilanteesta. Omahoitaja on yhteydessä omaiseen vähintään kuukauden välein ja tarkastaa tarvitaanko yhteistä hoitoneuvottelua. Hoitoneuvottelut pidetään asukkaan huoneessa asukkaan läsnä ollessa.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asukas osallistuu oman palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Lisäksi päivittäin hoitajat kartoittavat asukkaiden tarpeita ja toiveita päivittäin käytyjen keskustelujen pohjalta ja tuovat esiin näitä työyhteisölle mm. viikkopalaverissa. Viikoittaisessa asukaskokouksessa asukkaat voivat esittää omia toiveitaan esim. viriketoiminnan suhteen. Asukkaiden palautetta kerätään myös esim. laatukselyllä.



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

Omahoitajan tehtävä on tiedottaa työyhteisöä asukkaan ja omaisen kanssa sovituista käytännöistä esimerkiksi Domacaren keskustelun kautta. Tarvittaessa asioita käydään läpi viikoittaisissa henkilöstökokouksissa, joista laaditaan muistio, joka lähetetään kaikille työntekijöille. Sijaisia varten tärkeimmät asiat on kirjattuna asukkaan huoneen lukittavan kaapin sisäpuolelle.

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. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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

Mainiokoti Ahvenistolla noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin. Asukkaiden toiveet kirjataan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja ne huomioidaan kaikessa hoivassa ja hoitoon liittyvissä päätöksissä. Omahoitaja toimii tarvittaessa asukkaan "äänenä" ja informoi muuta työyhteisöä asukkaan toiveista ja mieltymyksistä. Asukas sisustaa oman kotinsa halunsa mukaan ja siellä käydään vain kutsusta tai hoitosuunnitelmassa sovittujen säännöllisten tarkastuskäyntien yhteydessä. Jokaisella asiakkaalla on oikeus päättää omasta vuorokausirytmistään, ateriat tarjotaan asukkaan omaa vuorokausirytmää kunnioittaen. Hoitajat työskentelevät asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asukkaan omia tapoja ja tahtoa, sekä tietosuojaan huomioiden.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan



hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Mahdollisista rajoituksista sovitaan yhteistyössä asukkaan kanssa ja ne perustuvat lääketieteelliseen arvioon ja ovat aina turvallisuusperusteisia, sekä voimassa enintään 3 kk kerrallaan. Jos ajatus rajoittamistoimenpiteen tarpeellisuudesta herää, asia viedään lääkärin arvioitavaksi ja hänen päätöksensä kirjataan asukastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteiden käyttö kirjataan aina, perusteluineen, kun rajoitustoimenpidettä käytetään. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti lääkärin kanssa, asia käsitellään vähintään kolmen kuukauden välein.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Mainiokoti Ahvenistossa voidaan tarpeen mukaan, aina lääkärin päätöksellä, rajoittaa asukkaan liikkumista kohotetuin sängynlaidoin, sekä pyörätuoliin asetettavalla haaravyöllä. Tarvittaessa voidaan käyttää myös "hygienihaalaria" estämään epätoivottua riisuuntumista ja mm. eritteillä sotkemista.

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.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Jos herää epäily kaltoinkohtelusta, on jokaisella työntekijällä ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitusvelvollisuudesta on keskusteltu työyhteisökokouksissa ja menettelyohje on osa perehdytyskansiota. Lomake, jolla ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta tehdään, löytyy yksikön omista tiedostoista. Ilmoitus annetaan esimiehelle, joka huolehtii epäkohdan korjaamisesta ja raportoi asiasta eteenpäin kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on ilmoituksen vastaanottaneen vastuuhenkilön ilmoitettava asiasta aluehallintovirastoon.

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mainionetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonyymisti suoraan laaturyhmälle.



Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Esimies selvittää osapuolten näkemykset tilanteesta (omainen/asukas/hoitaja) ja keskustelee sen jälkeen omaisen ja asukkaan kanssa selvittäen miten tilanne pääsi syntyymään. Pyritään selvittämään asia niin, ettei se pääse toistumaan ja tämä kerrotaan asukkaalle/omaiselle. Tarvittaessa mukaan pyydetään aluejohtaja ja/tai tilaajan edustaja.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Päivittäisessä työssä pyrimme toteuttamaan asiakaslähtöisesti asukkaiden omia toiveita ja tottumuksia kyselemällä, mitä he ovat tottuneet tekemään tai mitä haluaisivat tehdä. Pyrimme olemaan tiiviisti yhteistyössä omaisten kanssa, jotta palautteen antaminen olisi helpompaa. Palautetta kerätään asukas- ja läheistyytyväisyysmittauksilla. Asukkaille pidetään viikoittain "asukaskokouksia", jossa he pääsevät kertomaan toiveitaan ja kehitysehdotuksiaan. Kokouksista kirjataan muistio, joka käydään läpi viikoittain henkilöstön kokouksessa. Omaiset ovat tarvittaessa yksikön esihenkilöön yhteydessä käydessään yksikössä, soittamalla ja sähköpostilla. Omaisilla on mahdollisuus antaa käydessään palautetta myös suoraan hoitajille. Käytössä olevaan laatukselyyn pääsee vastaamaan skannaamalla QR-koodi, joka on näkyvissä yhteisissä tiloissa. Kyselyyn johtavaa linkkiä jaetaan aktiivisesti omaisille ja heitä muistutetaan vastaamisen tärkeydestä. Lisäksi yksikön kotisivuilla on sähköinen yhteydenottolomake: <https://mainiokodit.fi/hoivakodit/mainiokoti-ahvenisto#ota-yhteytta>

Miten saatua palautetta hyödynnetään 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. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään läpi sekä yksiköittäin että vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käsitellään henkilöstöpalavereissa ja



yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Vastaukset käydään läpi myös omaisten kanssa teams-kokouksessa tai omaisten illassa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyvyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asukaspalautejärjestelmään.

Palautteen käsitteleminen, siihen vastaaminen ja toiminnan muutokset ovat esimiehen vastuulla. Palautteisiin vastataan mahdollisimman pian, tavoitteena 3 työpäivää. Kirjalliseen palautteeseen vastataan kirjallisesti. Suulliset palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa ja kirjataan muistioon, tarvittaessa niihinkin laaditaan kirjallinen vastaus. Palautteet käydään läpi viikoittaisissa henkilöstön kokouksissa, joissa yhdessä pohditaan tarvittavia toimenpiteitä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Toimiluvan vastuuhenkilö
Päivi Nikola 045 6792136

Leena Harjula
Tulosaluejohtaja / Ikäihmisten palvelut
Hämeenlinnan kaupunki
P. (03) 621 2311

Annu Mäkinen
Palvelujohtaja Etelä-Suomi / Mehiläinen
P. (040) 575 0925

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Satu Loippo
Pikassos Oy
Åkerlundinkatu 2 A, 3. krs.
33100 Tampere
P. (050) 599 6413
satu.loippo@pikassos.fi

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Yhteystiedot:

Puhelin: 029 505 3000 (vaihde)

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kkv.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Jos ongelma ei selviä, kuluttajaoikeusneuvoja:

antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta. Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Kuluttajaneuvontaan voit olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voit sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

kuluttajaneuvoja (palveluseteli- ja yksityisasiakkaat)

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

Ensisijaisesti asiat käsitellään yksikössä 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.

Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa on 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 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 yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyy liiketoimintajohtaja. Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Jos toimintamallit muistutuksen seurauksena muuttuvat, tiedotetaan henkilökuntaa asiasta henkilöstökokouksessa, josta laadittu muistio tulostetaan toimiston seinälle ja lähetetään jokaisen työntekijän sähköpostiin. Tarvittaessa asiasta kirjataan myös Domacaren keskusteluun.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, tavoiteaika on 1-5 työpäivää. Käsittelyaika on enimmillään 14 pv.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Mainiokoti Ahveniston tilat ovat kodinomaiset, hyvän sään aikana asukkaat voivat esteettömästi kulkea ulos tahtonsa mukaan ja muina aikoina heitä avustetaan tarvittaessa. Omatoimisuutta tuetaan päivittäisissä askareissa, vältetään puolesta tekemistä, huomioiden asukkaan omat voimavarat. Asukkaiden toiveita kysytään esim. viikoittaisissa asukas-kokouksissa. Yhteydenpidossa omaisiin autetaan esim. videopuheluin. Järjestämme tuolijumppaa, avustamme kävelyssä ja ulkoilussa tarvittaessa. Viikoittain on omatuokiot, joissa asukas saa kahdenkeskistä aikaa omahoitajan kanssa. Vointia ja esim. kipua seurataan ja siihen reagoidaan tarvittaessa.



Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Yksikössä on olemassa harrastusvälineitä kuten pallopelejä, pelikortteja, lautapelejä ja palapelejä. Tarvittaessa autetaan asukasta hankkimaan omia harrastusvälineitä, joko kaupasta ostamalla tai pyytämällä omaisia tuomaan asukkaan kotoa jo olemassa olevia välineitä. Sovittaessa asukkaat voivat lähteä omaisten saattamana tapahtumiin talon ulkopuolelle, esim. teatteri, musiikkiesitykset tai vaikka valmistujaisjuhlat. Yhdessä hoitokodissa katsellaan tv:stä musiikkiesityksiä, tai jännitetään urheilua, kuten olympialaisia. Hoitajat kannustavat asukkaita harrastamaan yhdessä, tarjoamalla välineet ja auttamalla kokoamaan ryhmiä yhteen. Hoitohenkilökunta lähtee tilanteen niin salliessa, myös saattajaksi talon ulkopuolelle asiointiin, sekä kävelylenkille. Joka päivä iltapäivisin on hoitajavetoinen virikeryhmä, johon kutsutaan kaikki asukkaat osallistumaan.

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

Kuukausittain omahoitaja kirjaa asukastietojärjestelmään yhteenvedon, jossa hän peilaa asukkaan vointia ja tilannetta hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteisiin. Myös päivittäisissä kirjauksissa arvioidaan henkilökohtaisten tavoitteiden toteutumista. Molempien ryhmäkotien seinällä on viikko-ohjelma, joka on asukkaiden nähtävillä. Vuorokuvauksissa on huomioitu viikko-ohjelman toteutuminen ja vastuuhenkilö siihen. Viikoittain laadun viikkoraportissa seurataan numeerisesti ulkoilujen, omatuokioiden ja ryhmätoiminnan toteutumista.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#). Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio on osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruoka tulee valmiina valmistuskeittiöltä joka päivä. Lounasruoka tulee lämpimänä ja päivällinen kylmänä. Päivällinen lämmitetään uunissa. Iltapala valmistetaan yksikössä olevien tarpeiden ja ruokalistan mukaan. Yöhoitaja keittää aamupuuron valmiiksi.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Uuden asukkaan muuttaessa kartoitetaan myös mahdolliset erityisruokavaliot ja ruoka-allergiat. Nämä kirjataan DomaCareen ja näistä tehdään valmistuskeittiölle ilmoitus. Erityisruuat tulevat samassa kuljetuksessa omissa astioissaan. Molempien ryhmäkotien jakelukeittiöissä on ajantasainen lista asukkaiden ruokavaliosta, jolloin tiedetään, kenellä on erityisruokavalio. Tämä otetaan huomioon ruokaa jakaessa, sekä lisukkeiden ja juomien jaossa, huomioiden mm. laktoosittomuuden.



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

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asukkaan ravitsemukseen liittyvät asiat. Ravitsemuksen tasoa seurataan MNA-testillä sekä kuukausittain painon mittaamisella. Hoitajat kirjaavat huomiot ravitsemuksesta päivittäin (ruokahalu, ravitsemusongelmat, ohjauksen tarve, ruokailuapu). Lääkäri ottaa tarvittaessa kantaa ravitsemusasioihin. Tarvittaessa ruoka soseutetaan, rikastetaan, käytetään ravintolisiä tai nestelistaa.

Ruokalistalla on päivittäin joka aterialla huomioitu riittävä ravintoaineiden saanti, kuten: proteiinit, energia, kivennäisaineet ja kuidut. Aterioiden välillä voidaan tarjota esim. hedelmiä ja juotavaa. Lisäksi yöhoitaja antaa tarpeen mukaan pientä välipalaa.

Ruokailutilanteet pyritään pitämään rauhallisina. Suljetaan televisiot ja radiot. Asukkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja esim. ohjataan hakemaan ruoka itse lautaselle. Huolehditaan kuitenkin, että asukas saa riittävästi ruokaa ja juomaa. Osa asukkaista ei kykene syömään itse ja hoitajat huolehtivat heidän syöttämisestään.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksikön hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa. Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla on hygieniapassi.

Asukkaita tuetaan ja kannustetaan henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa. Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Ohjeistus löytyy "koronakansiosta", joka on henkilökunnan nähtävillä takahuoneessa. Ohjeistus päivitetään ja pidetään ajan tasalla, kun ohjeistus muuttuu. Yksikössä on hygieniayhteyshenkilö, joka osallistuu Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiriin järjestämiin koulutuksiin ja toimii yhteyshenkilönä alueen hygieniahoitajiin.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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. Käsien desinfektiohuuhdetta on runsaasti saatavilla eri paikoissa yksikössä ja sen käyttöön ohjataan myös asukkaita. Kirurgisia maskeja käytetään paikallisen ohjeistuksen mukaisesti.



Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Nykyään vaaditaan myös rokotussarjan tai sairastetun taudin antama suoja COVID-19 viruksen aiheuttamaa koronavirustautia 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, sekä koronaviruksen osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektioilanteesta 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.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Kiinteistön siivouksesta vastaa SOL siivouspalvelut. Ylläpitosiivous tehdään asukkaiden huoneisiin kerran viikossa. SOL siivoaa yleiset tilat neljä kertaa viikossa, hoiva-avustaja/hoitoapulaiset/hoitajat huolehtivat siisteydestä muina aikoina. Asukkaiden petivaatteet pesetetään Comfortan pesulassa. Muuta pyykkiä pestään pyykkihuoneessa. Jätehuolto toteutetaan ostopalveluna.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Näiden lisäksi puhtaanapidon toteuttamiseen annetaan perehdytystä uusille työntekijöille ja toimintatavoista ohjeistukset löytyvät perehdytyskansion materiaaleista.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asukkaalle varataan aika hammashoittoon tai suuhygienistille tarvittaessa. Hoitajat / omaiset huolehtivat, että asukas pääsee hammashoidon vastaanotolle. Yksikössä hoitajat huolehtivat asukkaiden suunterveydestä päivittäin ja lääkäri katsoo hampaiden tilanteen kerran vuodessa laajan kokonaisarvion yhteydessä. Osa hoitajista on käynyt potilaan suunhoito-koulutuksen.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa konsultoidaan omalääkärinä tai päivystävää lääkäriä puhelimitse. Asukkaan terveydentilan niin vaatiessa soitetaan viipymättä 112 ja asukas siirretään päivystykseen. Yksikköön on laadittu ohje, kuinka toimia, jos asukaan yleistila äkillisesti laskee.



Yksikkömme noudattaa kuoleman toteamisessa ylilääkäri Vesa Koiviston ja apulaisyllilääkäri Tuomo Lunnikiven 4.4.2017 laatimaa ohjetta, jossa on selkeät ohjeistukset virka-aikana ja virka-ajan ulkopuolella todetuista kuolemista. Jos kuolemaa on edeltänyt tapaturma tai muu vammautuminen, kuolema tapahtuu yllättävissä olosuhteissa ja /tai on selkeä syy epäillä rikoksen tapahtuneen tai kyseessä on itsemurha tai sen epäily, yksiköstä ilmoitetaan välittömästi poliisille kuolemantapauksesta.

Perehdytysohjelmassa huolehditaan siitä, että työntekijä löytää ohjeet tarvittaessa ja tuntee niiden sisällön.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lääkäri tekee asukkaille vuosittain laajan kokonaisarvion ns. vuosikontrollin, yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Kokonaisarviossa käydään lävitse asukkaan sairaudet, nykyinen toimintakyky, ravitsemus, muisti, mieliala, sokeritasapaino, verenpaineet ja lääkelista. Lääkäri määrää myös mittaukset (paino, verenpaine), kuinka usein asukkaasta näitä seurataan. Tarvittaessa voinnin muutoksista ja poikkeavista mittaustuloksista konsultoidaan lääkärintierolla hoitavaa lääkärinä. RAI arviot tehdään puolivuositain asukkaista, jotka ovat tehostetussa palveluasumisessa, jolloin myös hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään yhdessä asukkaan, omahoitajan, sairaanhoitajan ja omaisten kanssa, tarvittaessa mukana on myös esimies. Lisäksi asukkaiden ravitsemusta seurataan MNA-mittarilla ja säännöllisillä punnituksilla.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajat Mari Martin ja Tiia-Liisa Tolvanen 040 629 7219

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Toimimista lääkehoitosuunnitelman mukaan seurataan viikoittain omavalvontakyselyssä. Työntekijät voivat toteuttaa lääkehoitoa vasta, kun heillä on voimassa oleva lääkehoitolupa. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lääkehoidosta vastaaville järjestetään säännöllistä lisäkoulutusta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja on Mari Martin, P. 040 629 7219. Lääkeluvalliset hoitajat osallistuvat lääkehoidon toteutukseen. Joka vuorossa on vuorokohtainen lääkehoitovastaava, vastuuvuorot on suunniteltu työvuorolistaan. Sairaanhoitajat huolehtivat turvallisen lääkehoidon toteutumisesta.



Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihoitolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asukkaan suostumuksella muita toimijoita informoidaan suullisesti ja kirjallisesti asukkaan hoitoon liittyvissä asioissa.

Perusterveydenhuolto toteutuu yhteistyössä Hämeenlinnan kaupungin terveystalouden kanssa ja sieltä saadulla läheteellä on asukkaalla mahdollisuus erikoissairaanhoidon Kanta-Hämeen Keskussairaalaan. Jos asukas pitää lähettää nopeasti esim. päivystykseen, huolehtii lähettävä hoitaja mukaan hoitajan läheteen. Kotiutuessa saadaan puhelimitse raportti asukkaalle tehdyistä hoitotoimenpiteistä, voinnista ja jatkohoidosta. Asukas voi omalla päätöksellään hankkia yksityisiä palveluja kotiinsa. Henkilökunta kertoo hänelle näistä mahdollisuuksista ja omahoitaja avustaa tarvittaessa hakemuksien tekemisessä ja palvelun hankinnassa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

Seuraamme jatkuvasti alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Poikkeamista reklamoimme välittömästi. Palvelun laatua seurataan laatukierroksilla sekä saadun asukaspalautteen perusteella.



Elvak: sähköinen tiedonsiirto / talotekniikka

Turvakolmio: sähköovet ja -lukot, toiminta ja huolto, kameravalvonta

SOL: Siivous

Comforta: pesulapalvelut

Lassila & Tikanoja: kiinteistönhuolto, paloilmotimen huolto ja testaus, jätehuolto

Lindström: yhteisten tilojen mattojen pesetys

Avarn hälytyskeskus: vartiointi

Haltija: kalustehuolto

9Solutions: hoitajakutsujärjestelmä

Apteekki Tavastila: Lääkkeiden toimitus

Perhekoti Jääskeläinen: Ruoan kuljetus

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

Yksikössä tehdään riskienkartoitus ja laaditaan riskienhallintasuunnitelma vuosittain. Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Pelastautumisharjoitukset ja alkusammutuskoulutus järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti yhteistyössä Kanta-Hämeen pelastuslaitoksen kanssa. Toimitilojen tarkastukset tehdään neljännesvuosittain ja siitä kirjataan muistio. Henkilökunnan ensiapukoulutusta järjestetään kolmen vuoden välein. Väkivaltatilanteiden varalle on vartijan hätäkutsupainike ja henkilökunnalle järjestetään vaara- ja uhkatilannekoulutusta.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Koska toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Mainiokoti Ahveniston henkilöstömitoituksessa on huomioitu viranomaismääräykset, joka vuonna 2022 on 0,6 henkilötyövuotta/tehostetun palveluasumisen asukas. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja ja henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista ja hoiva-avustajista. Vuonna 2022 yksikössä aloittaa myös fysioterapeutti. Lisäksi henkilökuntaan kuuluu hoitoapulaisia.



Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikön sijaisista vastaa yksikön johtaja. Häntä sijaistaa tiimivastaava. Henkilökunta on ohjeistettu tarvittaessa järjestämään sijainen erityistilanteissa. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan Terhikki/Suosikki-rekisteristä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Lisäksi huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Sairauslomat ja vuosilomat sijaistetaan.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Mikäli työvuorosta puuttuu työntekijä, työvuoroon kutsutaan sijainen talon omasta sijaisringistä. Viimekädessä joku työntekijä pidentää työpäiväänsä tai joku vapailla olevista työntekijöistä hälytetään työpaikalle.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa?

Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon vastuuhenkilöiden tehtävien hoitoon menevä aika, niin että henkilöstöä on hoitotyössä tarpeeksi, ja vastuuhenkilöt keskittyvät omiin tehtäviinsä, kuten lääkärinkierto, suunnitelmien päivitys, lääkkeenjako yms. Yksikön johtajan työpanos on hoitotyön mitoituksen ulkopuolella.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Mainiokoti Ahvenistolla on yksi kokoaikainen hoiva-avustaja välillisessä työssä. Lisäksi käytetään hoitoapulaisia avustavissa tehtävissä. Siivous on ulkoistettu ostopalveluna, samoin liinavaate- ja pyyhkepyykki. Kiinteistönhuolto on myös ostopalvelu, samoin kuin ruuan valmistus ja kuljettaminen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Vakituista henkilökuntaa rekrytoidaan ilmoituksilla sähköisissä järjestelmissä, esim. MOL.fi ja Oikotie.fi. Myös pitkäaikaisia sijaisia ja joskus myös tuntityöntekijöitä haetaan vastaavilla ilmoituksilla. Sopivat hakijat haastatellaan yksikön johtajan ja tiimivastaavan toimesta. Pätevyys tarkastetaan Julkiterhikistä tai Suosikista. Lyhytaikaiset sijaiset hankitaan sijaisohjeistusta noudattaen ja yksikön omaa sijaislistaa käyttäen. Sijaislistalle pääsevät esim. hyväksi havaitut alan opiskelijat.



Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Haastattelussa pyritään kartoittamaan hakijan soveltuvuutta alalle. Ennen lopullista työsopimuksen tekoa tarkastetaan aikaisempi työkokemus ja soitetaan mahdolliselle suosittelevalle. Hakijalta varmistetaan myös tartuntatautilain mukainen soveltuvuus. Koeaikana kerätään palautetta asukkailta ja työtovereilta sekä pidetään arviointikeskustelu työntekijän kanssa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

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.

Perehdyttämisen ohjenuoraksi ja sen edistymisen seuraamista varten on Mainionettiin tullut kevään 2022 aikana sähköinen perehdytyslomake.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituksille, määräaikaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Perehdytys on yksikön johtajan vastuulla, mutta siihen osallistuu koko työyhteisö. Koeaikana kerätään palautetta ja pidetään arviointikeskusteluja. Perehdytystä seurataan lomaketta täyttämällä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Osana toimintayksikön toimintasuunnitelmaa laaditaan vuosittain henkilöstön kehittämissuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstökompassiin, tuloskeskusteluihin ja yksikön toiminnan kehittämisen painopistealueisiin. Henkilökohtaisia koulutustoiveita ja -tarpeita kartoitetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Workdayn koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Sen lisäksi koulutuksia voidaan järjestää yksikkökohtaisesti ja yhdessä paikallisten toimijoiden kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei



ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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 luku 3 Riskienhallinta). Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä (Mainionet) ja tulosteena perehdytyskansiosta. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. 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. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan henkilökuntaa aika ajoin henkilöstökouksissa ja asia käydään läpi perehdytyksen yhteydessä jokaisen työntekijän kanssa.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Tilojen käytön periaatteet

Mainiokoti Ahveniston tilat noudattavat viranomais määräyksiä, kiinteistö on rakennettu ikäihmisten asumista silmällä pitäen. Tilat sijaitsevat yhdessä tasossa ja jakaantuvat kahdeksi ryhmäkodiksi, joissa molemmissa on 15 asukashuonetta. Jokaisessa huoneessa on oma WC- ja kylpyhuone. Asuntojen pinta-ala on 22 neliometriä. Molemmissa ryhmäkodeissa on jakelukeittiö, ruokailutila ja olohuone. Keskellä taloa ovat sauna, pyykkihuoltotila, lääkehuone ja kaikkien käytössä oleva monitoimitila. Tilat ovat esteettömät. Valot ovat automaattiset ja suunniteltu tukemaan asukkaiden vuorokausirytmisiä.

Sisäpiha on aidattu ja kulku sinne esteetöntä. Uloskäynti sisäpihalle on molemmista ryhmäkodeista sekä monitoimitilasta.

Jokainen asukas sisustaa oman huoneensa omilla huonekaluillaan, hoitosänky on joka huoneessa valmiina. Asuntojen ovet ovat lukittuja ja asukkaan yksityisyyttä kunnioitetaan. Mainiokoti Ahvenistolla ei ole vierailuaikoja, vaan omaiset ovat tervetulleita vierailulle koska tahansa. Myös yöpyminen on mahdollista. Ulko-ovet ovat lukittuna, sisään pääsee ovipuhelinta käyttämällä.



Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Mehiläisessä kaikki potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Paloilmoitin testataan kuukausittain ja siitä vastaa Lassila & Tikanoja. Sprinklerijärjestelmä ja alkusammutuskalusto testataan vuosittain ja siitä vastaa Lassila & Tikanoja. Sähkölukkojen toiminnasta vastaa Turvakolmio Group. Päivystystilanteessa voidaan hälyttää apua myös paikallisesta Lukkoluket Oy:stä.

Mainiokoti Ahvenistolla on kameravalvonta eteisessä ja lääkehuoneessa. Kameravalvonnan rekisteriseloste on omavalvontasuunnitelman liitteenä. (Liite 1)

Talotekniikan etävalvonnasta vastaa Lassila & Tikanoja (esim. lämpötilat ja ilmanvaihto).

Yhteystiedot kaikkiin toimijoihin löytyvät hoitajien yhteystiedoista.

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

Asukkailla on käytössään hoitajakutsujärjestelmä, jonka ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa 9Solutions Oy. Vikatilanteissa hoitajat ottavat yhteyttä heidän päivystäjänsä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: 9Solutions 020 752 9055 (24/7) ja yksikön esimies Päivi Nikola 045 679 2136.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.



Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Laitteet tallennetaan Spotilla-laiterekisteriin laitevastaavan hoitajan toimesta. Rekisterissä ylläpidetään ajantasaista listaa yksikössä käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista. Sieltä nähdään myös helposti miltä jälleenmyyjältä laitteet on hankittu, sekä myyjien yhteystiedot, jolloin esim. huollon ja käytön ohjauksen tilaaminen on helppoa. Laiterekisterissä näkyy myös huoltovälit laitteille, jolloin on helppo seurata, koska laitteet on huollettu ja milloin on seuraavan huollon ajankohta.

Hämeenlinnan kaupungin apuvälinelainaamosta tilataan asukkaiden liikkumisen ja siirtymisen apuvälineet kuten rollaattorit ja pyörätuolit. Apuvälinelainaamosta toimitetaan laitteet yksikköön ja annetaan samalla perehdytystä henkilökunnalle ja asukkaalle niiden oikeaoppiseen käyttöön. Soittamalla apuvälinelainaamoon hoidetaan asukkaiden apuvälineiden huollot/ tarvittaessa vaihto uuteen.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Lomake löytyy Mainionetistä: Poikkeamat- laite tai sen käyttö. Täytetään tarvittaessa myös Fimean vaaratilanelomake. Hoitajat täyttävät poikkeamailmoituksen, aina tilanteen vaatiessa. Poikkeama käydään seuraavassa henkilöstön viikkopalaverissa yhdessä läpi, ja mietitään toimintasuunnitelma jatkoon, onko toimintatavoissa tai laitteissa jotain parannettavaa, joka on johtanut vaaratilanteen syntyyn.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yksikön johtaja Päivi Nikola P. (045) 6792136

Sairaanhoitaja Tiia-Liisa Tolvanen tiia-liisa.tolvanen@mainiokodit.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilöresteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja-laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.



Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL antoi vuoden 2020 aikana asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamisen toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyssä. Yksikössä on kirjaamisvastaava, jonka rooli on seurata kirjaamisen toteutumista ja sisältöä. Hän myös opastaa kollegoita tarvittaessa sekä kirjaamisen teknisessä suorituksessa, että kirjaamisen sisällön kehittämisessä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa henkilökohtaisen salassapito- ja turvallisuussitoumuksen. Asiasta keskustellaan säännöllisesti viikkokokouksissa, joissa käsitellään myös tietoturvapoikkeamat. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen



tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana. Yksikön johtaja varmistaa, että kaikki ovat suorittaneet tietosuojakoulutuksen ja tentin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Mehiläisen 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 kehittymiseen. Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain. Sen lisäksi tapahtumista, jotka eivät kuulu tavanomaiseen, hyvin sujuvaan, laadukkaaseen toimintaan, tehdään poikkeamailmoitus. Kaikki poikkeamailmoitukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Viikkokokouksissa pohditaan yhdessä kehittämistarpeita ja kehitetään toimintaa yhdessä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Omaevalvontasuunnitelma arkistoidaan seitsemäksi vuodeksi.**

Paikka ja päiväys: Hämeenlinnassa 30.5.2022

Allekirjoitus: *Päivi Nikola*