

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Nimi: Mehiläinen hoiva/Mainiokoti Herttua Palveluntuottajan Y-tunnus: 2899888-8	
Toimintayksikön nimi Mainiokoti Herttua	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä 60 Toimintayksikön katuosoite Linnanrakentajantie 2	
Postinumero 00880	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Anu Moniruzzaman	Puhelin 040-6874829
Sähköposti anu.moniruzzaman@mehilainen.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaaöipalvelujen tuottamiseen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Apteekkipalvelut: Hertsin Apteekki Kiinteistön huolto: Lassila ja Tikanoja Liinavaatteet: Comforta Oy	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3. RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimitavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. 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 asioita.

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 vahinko tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalla asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vahinko tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueelle.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työntekijöillämme on Love-tentit voimassa. Kaikilta työntekijöiltä edellytetään Love-tenttien lisäksi lääkenäytöt, joita sairaanhoitaja valvoo.

Yhtiössämme on käytössä haiprot järjestelmä johon kirjaamme kaikki tapahtuneet poikkeamat. Näitä tarkastellaan viikoittain.

Kerran kuukaudessa teemme turvallisuuskävelyn sekä neljä kertaa vuodessa teemme toimitilatarkastuksen, jossa ennakoidemme vaaratekijöitä. Näiden toteutuksesta huolehtii työsuojeluasiamiehemme Krista Kuittinen.

Riskienhallinnan työnjako

Yhtiömme johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuden liittyvistä asioista. Johto vastaa osalta vaaratilanteiden ennaltaehkäisystä ja toiminnan turvallisuudesta. Turvallisuusasioiden ylläpitäminen, vaarojen arviointi ja niiden ennaltaehkäisy vaativat aktiivista otetta koko henkilöstöltä. Johdon tehtävänä on varmistaa, että toiminnan turvallisuusasioihin ja niiden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta, vaarojen arviointi ja ennaltaehkäisy kuuluvat koko henkilöstölle. Jokainen on velvollinen raportoimaan havaitsemistaan riskeistä, jotta mahdolliset vaarat voidaan ennaltaehkäistä ennen mahdollisia vaaratilanteita.

Riskien tunnistaminen

Yksikössämme on avoin ja välitön ilmapiiri, jolloin jokainen mahdollisia riskejä tai vaaroja havaitessaan tuo ne välittömästi esimiehen tietoon, jotta asiaan voidaan puuttua mahdollisimman varhain. Mahdollisia riskejä ja

vaaratilanteita käsitellään yksikön säännöllisissä palavereissa, jotta niihin löydetään ratkaisut mahdollisimman pikaisesti ja asiaa/tilannetta seurataan niin kauan kunnes riski/vaara on poistunut. Asiat dokumentoidaan palaverimuistioihin, jotta niihin on tarvittaessa helppo palata.

Riskejä käydään läpi säännöllisesti tehtävissä turvallisuuskävelyissämme. Yksikköömme tullaan valitsemaan myös turvallisuusvastaava. Hänet tullaan valitsemaan toiminnan käynnistyttyä maaliskuussa 2020.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskihallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kuuluu yhtiön johdolle, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu kaikkien asianomaisten kanssa: työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa myös omaisten. "Läheltä-piti" tilanteet ja epäkohdat käsitellään yksikön palaverissa ja kirjataan muistioon. Läheltä piti tilanteet, käydään läpi säännöllisesti yksikön palavereissa. Saman riskin esiintyessä useamman kerran käydään asia läpi henkilöiden kanssa, jotka ovat olleet mukana tapahtuneessa tilanteessa. Analysoidaan tilanne, pohditaan syyt tapahtuneeseen ja tehdään toimintasuunnitelma sen ehkäisemiseksi. Tilaaja tiedotetaan riskeistä, huomioiden riskien määrän ja laadun.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien ja muiden haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen uudelleen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään tarkat kirjaukset ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan tarkasti.

Tapahtumatilanteessa läsnä oleva henkilö toteuttaa välittömästi korjaavat ja välittömät ennaltaehkäisevät toimenpiteet ja tekee tapahtumasta Hai-pro-ilmoituksen. Asia käsitellään yhteisesti seuraavassa yhteisessä kokouksessa, jossa tehdään syyanalyysi, sovitaan korjaavista toimenpiteistä ja niiden seurannasta, aikataulusta sekä vastuuhenkilöistä. Mikäli kyseessä on toimintaohjeen noudattamatta jättäminen, käydään asia vielä kertaalleen läpi, jonka jälkeen siirrytään sanalliseen huomautukseen.

Kerran kuussa käydään uudet toimintaohjeet ja uudelleen läpi ja varmistetaan niiden käyttöönotto ja toteutuminen käytännössä.

Muutoksista tiedottaminen

Henkilöstöä tiedotetaan Domacare-viestillä, kokousmuistioilla tai viikkopalavereissa. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan palaverimuostion läpi, mikäli on ollut vapaapäivällä tai muuten estynyt osallistumaan yksikön palaveriin kyseisenä päivänä. Tilannekohtaisesti informoidaan asiakkaan omaisia puhelimitse tai henkilökohtaisessa tapaamisessa. Tarvittaessa informoidaan myös maksaja-asiakasta.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Mehiläisen hoivapalveluissa omaavalonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä.

Yhteyshenkilö laatujohdaja Jari Koskisuu 040 551 5254

Yksikön oma omaavalonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omaavalonntasuunnitelma toimii myös yksikön toimintasuunnitelman liitteenä ja on osa jokaisen työntekijän perehdytystä.

Yksikön omaavalonntasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet:

Yksikön johtaja ja (työntekijät yhdessä). Suunnitelma täydentyi toiminnan käynnistyessä varsinaisesti Maaliskuussa 2020.

Yksikön omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Anu Moniruzzaman, anu.moniruzzaman@mehilainen.fi.040-6874829

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa, lokakuussa ja aina mikäli toiminnassa tapahtuu päivityksiä vaativia muutoksia.

Tämä suunnitelma tullaan päivittämään kevään 2020 aikana toiminnan käynnistyessä Mainiokoti Herttuassa.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

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

Yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä omaisten kansiossa. Myös hoitajilla ja koko henkilökunnanlla on pääsy omaavontasuunnitelmaan.

4.ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi/ Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistämien sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Asukkaalle laaditaan RAI-suunnitelma kahden viikon kuluttua saapumisesta. Rai päivitetään asukkaan voinnin muuttuessa oleellisesti tai vähintään kuuden kuukauden välein. Rai-suunnitelman arvojen perusteella laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, joka päivitetään kolmen kuukauden välein.

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

Asukaspaikkamme ovat pääsääntöisesti Helsingin kaupungin ostopaikkoja, joten ennen asukkaan muuttoa tänne emme ole tekemisessä arviointien kanssa. Asukkaan saapuessa yhteistyökumppanina arvioinneissa toimivat usein omainen tai omaiset, asukkaan terveydentilan vuoksi. Asukkaalta kysellään hoitoon liittyviä asioita hänen oman kykynsä mukaisesti koko hänen asumisensa ajan .

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus, joka sisältää henkilökotaisen koskemattomuuden oikeuden, turvallisuuden oikeuden ja henkilökohtaiseen vapauteen. Sosiaalialan työn tavoitteena on hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen. Työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Tämä onnistuu hyvin, kun työyhteisössä on avoin ja kannustava ilmapiiri, jolloin epäkohdat on helppo tunnistaa.

Mikäli havaitsemme epäkohtia tai kaltoinkohtelua, olemme välittömästi yhteydessä omaisiin, palvelujohtajaan ja tarvittaessa Helsingin kaupungin ostopalvelupäällikköön. Kaltoinkohtelutapauksissa pidämme laajennetun hoitopalaverin, johon osallistuvat omahoitaja, mahdollisesti sairaanhoitaja ja yksikön johtaja, kaupungin sosiaalityöntekijä ja mahdollisesti lääkäri. He päättävät mahdollisesta edunvalvonnasta, ilmoituksen tällöin voi tehdä omahoitaja

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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 mahdollis

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.

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinet- kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti:

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

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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.

IKÄ

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 rittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja.

Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa kun on välttämätöntä.

Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveystään 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.

MT ja vaikeavammaisten asumispalvelut

Mielenterveyskuntoutujien ja vaikeavammaisten asumispalveluiden toteutuksessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä muutoin, kun turvallisuusperusteisesti poikkeustilanteissa (esimerkiksi hätävarjelu). Jos asukkaan terveydentilan tai vammaan johdosta on olemassa riski siihen, että asukas vahingoittaa itseään tai toisia tai asettaa itsensä vaaraan, voidaan **määräaikaisella** lääkärinlausunnolla, yhdessä tilaajan ja asukkaan itsensä tai hänen valtuuttamiensa henkilöiden kanssa sopia osittaisista kulunrajoituksista. Asukaan kanssa yhteisesti sopien voidaan sopia mahdollisista muista rajoituksista esimerkiksi huoneen tarkastuksesta tai puhalluttamisesta.

KEVA

Lähtökohta on toteuttaa asukaan tarvitsema erityishuolto / asumispalvelu ilman rajoitustoimenpiteitä ja asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tukien. Mahdollisten yksilöllisten rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu ensisijaisesti ennalta työryhmässä laadittuun itsemääräämisoikeussuunnitelmaan. Suunnitelman pohjana on yksilöllinen palvelusuunnitelma ja hoiva- ja kuntoutusuunnitelma.

Itsemääräämisoikeussuunnitelma varmistaa, että käytettävät rajoitukset ovat perusteltuja ja keinot turvallisia. Lisäksi asiakkaan ohjaukseen osallistuva työryhmä yhdessä asiakkaan kanssa pohtii syitä haastaviin tilanteisiin sekä keinoja näiden tilanteiden ja samalla suojatoimenpiteiden välttämiseen.

Kehitysvammalain 42§ mukaisista rajoitustoimenpiteiden käytöstä, päätöksenteosta, kirjaamisesta ja tiedoksiannosta on olemassa erillinen ohjeistus, jota noudatetaan Rajoitustoimenpiteiden toteutusta, niiden tarvetta ja itsemääräämisoikeutta tukevia hoito- ja kuntoutuskäytäntöjä arvioidaan yksilökohtaisesti asiantuntemusta hyödyntäen.

Rajoitustoimenpiteitä kehitysvammaisten tehostetussa asumispalvelussa, työ- tai päivätoiminnassa voidaan käyttää ainoastaan, jos

- kun erityishuollossa oleva ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia **ja**
- rajoitusten käyttäminen on välttämätöntä hänen oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi **ja**
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia taikka riittäviä.

Kaikkien näiden on oltava samaan aikaan voimassa

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan osallisuus

Asukkaille järjestetään säännöllisesti asukaskokous, jossa jokaisella on oikeus sanoa mielipiteensä ja vaikuttaa asioihin. Asukkaat saavat ilmaista toiveensa esimerkiksi yhteisistä retkikohteista, suosikkiruoistaan joita he toivovat hoivakodin ruokalistalle, virike- ja toimintatuokioiden aiheista jne.

Asukas otetaan mukaan oman hoito- ja palvelusuunnitelmansa laadintaan ja Rai- arvioinnin tekemiseen, mikäli hänen terveydentilansa sen sallii.

Palautteen kerääminen

Mehiläisen hoivapalveluiden laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymysarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen 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.

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

Palautteet tulevat pääsääntöisesti esimiehen sähköpostiin tai puhelimitse yksikköön. Näihin palautteisiin vastataan välittömästi ja ne käsitellään yksikön yhteisessä palaverissa. Kaikista palautteista tehdään muistio ja se dokumentoidaan yksikön omaan tiedostoon.

Asiakaspalautteita kerätään säännöllisesti Tabletin- ja asiakastytyväisyyskyselyjen kautta

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 henkilöstöpalaverissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastytyväisyyden 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 asukaspalautejärjestelmää.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Yksikön johtaja, Anu Moniruzzaman, anu.moniruzzaman@mehilainen.fi

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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.

c) Kuvaus siitä, 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 kantelumennettelyyn. 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 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 palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

Viikottaisissa palavereissa käydään läpi muistutukset tarkempine sisältöineen ja sovitaan tehtäväksi tarvittavat, korjaavat toimenpiteet. Yksikön johtaja seuraa yhdessä Tiimin vastaavan sairaanhoitajan kanssa yhdessä näiden toimenpiteiden toteutumista ja uusien toimintamallien käyttöön ottamista.

Helsingin kaupungin osalta muistutukset osoitetaan ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikaiselle.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa.

f) Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia 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 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.

Yksikkömme henkilökunta on ohjeistettu epäkohtia havaitessaan kertoa asiasta välittömästi yksikön esimiehelle suullisesti, jonka jälkeen he täyttävät asiasta vielä kirjallisen lomakkeen, joka laitetaan yksikkömme omahoitaja-kansioon.

4. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

(esim. arki, säännöllisyys, kodinomaisuus, ryhmätoiminta, terapiapalvelut, menetelmät)

Hyvä arki muodostuu monista asioista. Pyrimme huomioimaan asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen. Järjestämme säännöllisesti ryhmätoimintaa sekä teemme kerran kuukaudessa retkiä talon ulkopuolelle. Yksikössämme käy kampaaja ja jalkahoitaja tarvittaessa.

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

Huomioimme asukkaan kokonaisuutena. Omahoitaja huolehtii asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Kirjaa toimenpiteet, millä tähän päästään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omahoitaja antaa myös aikaa omalle asukkaalle ja kirjaa tämän domacareen. Yksikön johtaja seuraa kirjauksia Doma Caressa ja näitä käydään viikkopalavereissa läpi yhdessä henkilökunnan kanssa.

Asukkaiden liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Laadimme kaksi kertaa vuodessa vuosisuunnitelman Mainiokoti Herttuan yhteisiin tapahtumiin huomioiden juhlapyhät ja teemaviikot .

Tulemme laatimaan myös viikoittaisen suunnitelman harraste-/viriketoiminnasta, joka laitetaan asukasilmoitustaululle.

Suunnitelma suunnitellaan vastaamaan asukkaidemme mieltymyksiä ja se on toimintakykyä kokonaisvaltaisesti edistävä.

Yksikössämme tulee työskentelemään geronomi ja toimintaterapeutti. Fysioterapeutti yksikön ulkopuolelta pitämään toimintatuokioita ja jumppaa.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuraaminen:

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.

Hoito-palvelusuunnitelmat päivitetään kolmen kuukauden välein. Tällöin jokainen asukas arvioidaan yksilöllisesti. Tavoitteita tarkistellaan ja muutetaan aina tilanteen muuttuessa.

Ravitsemus

Yksikössämme on oma keittiö, jossa kokimme valmistaa päivittäin ikääntyneiden ravitsemussuositukset huomioiden täysipainoiset ja maukkaat ateriat ,

ateriakokonaisuudet. Erityisruokavaliot huomioidaan ruoanvalmistuksessa. Ruokalista ovat nähtävillä ilmoitustaululla. Ruokailuajat ovat joustavia ja asukkaat voivat ruokailla yksilölliseen tahtiin. Yli 11 tunnin yöpaastojen välttämiseksi yöhoitajat tarjoavat öisin mehukeittoa tai smoochieita. Painoja seurataan kerran kuukaudessa. Painon laskiessa tehostetaan ruokailuvälejä sekä tarvittaessa annetaan apteekista ostettuja lisäravinteita. Ruokailutilanteet pyritään rauhoittamaan ja tekemään niistä mahdollisimman miellyttäviä kaikille. Ylimääräiset melun aiheuttajat poistetaan ruokailun ajaksi, esimerkiksi televisio. Hoitaja istuu tarvittaessa asukkaiden kanssa samassa pöydässä. Ruokailuajat ovat:

Aamiainen 7-10.00

Lounas 11-13.00

Kahvi 13-15 .00

Päivällinen 16-17.00

Iltapala 19.30-21.00

Yöpala 21-7.00.

Hygieniakäytännöt

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidenttorjunta, 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. 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. asukkaidenlimakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Infektio tartuntojen ohjeistus:

www.thl.fi/fi_FI/web/infektioaudit-fi/taudit-

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta

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

Mehiläinen hygieniakäytännöt Mehinetissä:

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

Hoivapalveluiden esimieskansiossa olevat hygieniaohjeet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites>

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

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

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 liitteet:

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

Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä tarttuvien sairauksien levittämisen estäminen. Yksikön käytössä olevat hygienia ohjeet ovat käsihygieniahje, tartuntatauteja koskevat erityisohjeet, pistotapaturmaohje, suojauskäytännöt, siivousohje. Ongelma tilanteissa konsultoidaan tarvittaessa HUS:n mobiiliyksikköä. Yksikkömme työntekijöillä on kaikilla hygieniapassit, joita säilytetään omavalvontakansiossa, taukotilassa.

Terveysten- ja sairaanhoito

Yksikössä toteutetaan perusterveydenhuoltoa. Helsingin kaupunki ostaa lääkäripalvelut Esperistä. Yksiköllä on nimetty vastuu lääkäri geriatri Niina Hyvärinen, jonka kanssa sairaanhoitaja käy läpi yksikön asukkaita viikoittaisella soittokierroksella. Lääkäri käy yksikössä 1-2 kk välein. Vuositarkastukset lääkäri tekee 1.5 vuoden välein.

Sairaanhoitaja työskentelee yksikössä klo 8-16 välillä.

Hygieniakäytännöt

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidenttorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniaoimikunta tukee yksikön 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 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.

Infektio tartuntojen ohjeistus:

www.thl.fi/fi_FI/web/infektioaudit-fi/taudit-

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta

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

Mehiläinen hygieniakäytännöt Mehinetissä:

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

Hoivapalveluiden esimieskansiossa olevat hygieniaohjeet:

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

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 liitteet:

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

Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikössä toteutetaan perusterveydenhuoltoa. Helsingin kaupunki ostaa lääkäripalvelut yksikköön. Nimetty vastuu lääkäri on geriatri Niina Hyvärinen, jonka kanssa sairaanhoitaja käy läpi yksikön asukkaita viikoittaisella soittokierroksella. Lääkäri käy yksikössä 1-2 kk välein. Vuositarkastukset lääkäri tekee 1.5 vuoden välein.

Sairaanhoitaja työskentelee yksikössä 8-16 välillä.

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

Asukkaiden hammashoito on järjestetty kunnallisessa hammashoidossa tai yksityisenä kotiin kuljetettuna palveluna. Kiireetön sairaanhoito tapahtuu yksikköme tiloissa. Kiireellisissä hoitotapauksissa, konsultoidaan Malmin geriatrista päivystystä. Äkillisissä kuoleman tapauksissa toimitaan Helsingin kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Virka-aikana otetaan yhteys yksikön lääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella päivystykseen.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Sairaanhoitaja varmistaa, että jokainen asukas pääsee puolentoista vuoden välein vuositarkastukseen. Hän on myös vastuussa, että hoito sujuu lääkärin ohjeistamalla tavalla.

c) Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

<p>Tiiminvetäjä sairaanhoitaja Tanja Tuominen , tanja.m.tuominen@mehilainen.fi ja sairaanhoitaja Laila Hedenborg, laila.hedenborg@mehilainen.fi</p>
<p>Lääkehoito</p> <p><i>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Yksiköllä on STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma (PVM 23012015), johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty.</i></p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkesuunnitelma päivitetään vähintään vuoden välein. Lääkeperehdytyksessä ja lääkenäyttöjen aikana lääkehoitosuunnitelma käydään läpi. Tarvittaessa kerrataan ja käydään asioita läpi viikottaisissa palaverissa.</p>
<p>a) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Tanja Tuominen, tanja.m.tuominen@mehilainen.fi</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa</p> <p>Yksikön hoitajat ovat yhteydessä muiden palveluntajien kanssa.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Asukkaan saapuessa yksikköön on muiden palveluntajien palvelut enää vähäisessä käytössä. Asukkaan tarvittaessa Erikoissairaanhoitoa tai hammashoitoa lähtee omainen tai yksikön hoitaja mukaan.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Lassila@Tikanoja vastaa jätehuollosta. Yksikön johtaja huolehtii kiinteistölle osoitettujen tehtävien laadusta. Tarvittaessa tekee reklamaation, joko suoraan tekijälle tai asiakaspalveluun.</p> <p>Apteekkipalvelut ostetaan Hertsin Apteekista.</p> <p>Lakanapyykkihuollosta vastaa Comforta Oy.</p>

5. ASIAKASTURVALLISUUS

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.

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

Alkusammutuskoulutukset tehdään kolmen vuoden välein ja tarvittaessa useammin. Turvallisuuskävely kerran kuukaudessa. Toimitilatarkastukset tehdään 4xvuodessa. EA-koulutukset järjestetään tarvittaessa. Kaikilla työyhteisössä tulee olla ajan tasalla oleva EA-kortti. Yksikössä on käytössä 9Solutions hälytysjärjestelmä.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnitelmassa otetaan huomioon toimintaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki, luvassa on määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Yksikön henkilöstömitoituksessa ja rakenteessa on huomioitu viranomaismääräykset ja mitoitusta sekä rakennetta tarkastellaan aina suhteessa asiakasrakenteeseen sekä toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

Hallintohenkilö 1

Hoito-kasvatus- ja kuntoutushenkilöt yhteensä 16, joista ostopalveluna 1 fysioterapeutti

Tuki- ja muut henkilöt yhteensä : 2 (kokki ja laitoshuoltaja, myöhemmin kun yksikön toinen kerros täyttyy, niin lisäämme avustavaa henkilökuntaa)

Lähihoitajat tekevät kolmivuorotyötä, aamu-, ilta- ja yövuoroja.

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

Tämä tarkentuu, kun toimintamme on käynnistynyt ja riippuu asukkaidemme määrästä.

Helsingin kaupungin luvassa on määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Yksikön henkilöstömitoituksessa ja rakenteessa on huomioitu viranomaismääräykset ja mitoitusta sekä

rakennetta tarkastellaan aina suhteessa asiakasrakenteeseen sekä toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytäntö

Yksikössä tullaan käyttämään tuttuja ja koulutettuja sijaisia, joihin kuuluu pääsääntöisesti hoitajia ja tarvittaessa alan opiskelijoita.

c) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Aina ensisijaisesti tutut ja koulutetut sijaiset.

b) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Jokaisen työntekijän nähtävillä on keikkahoitajien puhelinnumerot. Tällöin jokaisella on valmius hoitaa keikkalainen yksikköön äkillisen poissaolon vuoksi. Työntekijät voivat tehdä halutessaan pitkää päivää.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Rekrytinnin toteutus 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. Keikkatyöntekijän voi yksikön johtaja palkata haastattelun jälkeen. Haastattelussa varmistetaan ammatillinen pätevyys todistusten avulla. Terhikistä käydään tarkistamassa virallinen ilmoitus. Keikkatyöntekijöitä pidetään listoilla sopiva määrä, jotta turvataan luvattu vahvuus.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytinnin toteutus

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.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

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

Jokainen yksikköön tuleva työntekijä saa perehdytyksen perehdytyskortin avulla. Perehdyttäjänä toimii yksikön kokeneemmat hoitajat. Koeajan puitteissa työntekijä suorittaa lääkeluvat, antaen näytöt ja tekemällä tarvittaessa Love-tentit. Koeajan puitteissa työyhteisö ja yksikön johtaja tukevat työntekijää ja arvioivat tämän työskentelyä yksikössä.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Yksikön perehdytysohjelmassa käydään kaikki työtehtävän osa-alueet läpi. Perehdytyksestä tehdään kirjaukset perehdytyslomakkeisiin. Perehdytyslomakkeet löytyvät

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

Tietosuojajoheistus löytyy

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

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Koulutusohjelmat ja Koulutuskalenteri

Elbit Skillsin koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina.

Työhyvinvointiohjelma

Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki toiminnot. Ohjelma toimii viitekehyksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmile. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun.

<p>Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki toiminnot. Ohjelma toimii viitekehyksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmille. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun. Sairauslomia seurataan . niiden pitkittyessä ollaan yhteydessä työterveyshuoltoon. Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa. tällöin käydään läpi henkilökohtaiset ammatilliset tavoitteet ja kehityskohteet. Henkilökuntaa kannustetaan kehittämään itseään ja opiskelemaan niin halutessaan.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Mainiokoti Herttua aukeaa maaliskuussa 2020.Hoivakoti sijaitsee kauppakeskus Hertsin yläpuolella, viidennessä ja kuudennessa kerroksessa. Yksikössä on yhteensä 60 tehostetun palveluasumisen paikkaa. Molemmissa kerroksissa on 30 asukashuonetta. Kaikki huoneet ovat yksiöitä, joissa oma suihku ja wc.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Yksikön tiloja käytetään Ympärivuorokautisen tehostetun palveluasumisen toimintaan.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</p> <p>Yksikössämme ylläpitosiivouksesta huolehtii oma laitoshuoltaja.</p> <p>Liinavaatehuollosta huolehtii Comforta Oy. Laitoshuoltaja, myöhemmin palkattava hoitoapulainen ja hoitajat yhdessä huolehtivat asukkaiden pyykkien pesusta.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut (esim. kameravalvonta, paloturvallisuus, sähkölukot, lukitusjärjestelmät, hälytysjärjestelmät, vartiointi)</p> <p><i>Mehiläisessä kaikki potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Laiterekisterit tullaan siirtämään kiinteistöhallintajärjestelmä Fatmaniin vuoden 2019 aikana. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.</i></p> <p>Yksikön alaovella on turvakamera.Tästä siirtyy kuva yksikössä olevaan hälytyspisteeseen. Yksikössä on 9Solutions-turvajärjestelmä. Jokaisella asukkaalla on rannehälytin, jota painaessa hälytys siirtyy hoitajan puhelimeen. Vastaanotin ilmoittaa automaattisesti häiriöstä ja pariston loppumisesta. Turvajärjestelmästä on saatavilla hälytysraportit, joista saadaan tieto hälytysajankohdasta ja hälytyksen vastaamisesta kellonaikoihin. Yksikön johtaja ja tiiminvetäjäsaaranhoitaja vastaavat yhdessä hälytysjärjestelmän toimimisesta.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p>

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

Asukkailla on käytössä palvelutuottajan hankkimat ja omistamat sähköiset hoitosähkösängyt. Yksikössä käytössä henkilönostin, istumavaaka, RR-mittareita, pulssioksimetri, ihon- ja haavanhoitotarvikkeet, ruisjut ja neulat.

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

Yksikön asukkaat saavat Helsingin kaupungin apuvälienlainaamosta tarvitsemansa apuvälineet. Käytön ohjeistus tapahtuu apuvälinelainaamossa sitä noudettaessa. Huollot tapahtuvat apuvälienlainaamossa.

Omahoitaja huolehtii asukkaiden apuvälineiden siisteydestä ja samalla tarkistaa sen kunnan kuukausittain.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Anu Moniruzzaman, anu.moniruzzaman@mehilainen.fi

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Yksikön johtaja tilaa uusille työntekijöille henkilökohtaiset tunnukset. Työntekijän lähdettyä, tehdään Mepcoon ilmoitus, jossa pyydetään lopettamaan lähtevän työntekijän tunnus. Tunnuksilla työntekijä pääsee kirjaamaan asukastietoja tietojärjestelmäämme. Jokainen hoitaja menee koneelle vain omilla tunnuksilla. Asukaskansiot pidetään lukollisessa kaapissa. Asukasta koskevia terveystietoja kerrotaan vain asukkaan nimeämälle lähiomaiselle. Asukkaan kuvia ei ole esillä, jos siihen ei ole saatu asukkaalta/läheiseltä lupaa. Asukkaan kuollessa asukaspaperit lähdetään Helsingin Kallion virastotaloon arkistoon.

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

Tietosuojavastaava: lääketieteellinen johtaja Jarmo Karpakka, jarmo.karpakka@mehilainen.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Mehiläisen hoivapalveluiden tietosuojaseloste:

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Ohje salatun sähköpostin käyttöön:

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

Kaikki työntekijät saavat perehdytyksen työsuhteen alussa tietoturvan säädöksiin. Johtaja seuraa viikoittain osastoilla tietoturvaan liittyviä asioita ja niiden toteutumista käytännössä ja tarvittaessa ohjeistaa henkilökuntaa tarvittavista korjaavista käytänteistä. Viikkopalaverissa käydään muutaman kerran vuodessa tietosuoja- asioita läpi ja tarvittaessa useamminkin.

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

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana. .

Perehdyttäjä huolehtii perehtyjän tentistä. Todistus suoritetusta tentistä säilytetään johtajan huoneessa.

c) Missä yksikkönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Seloste tullaan laittamaan yksikön yhteiseen liitekansioon.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti , kim.klemetti@mehilainen.fi

6. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

1. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma asian kuntoon saattamiseksi.

2. Palautteet käsitellään ja kehittämistoimenpiteet suunnitellaan sekä niiden toteutuksen vaikuttavuutta arvioidaan yksikön palaverissa. Yksikön johtaja vastaa päivittäisen toiminnan kehittämisestä. Yksikössämme kaikki palautteet käsitellään viikon sisällä, heti seuraavassa viikkopalaverissa. Analysoimme yhdessä palautteen vakavuusastetta ja teemme sen mukaisesti toimintamuutoksia. Muutoksia tehdessämme laitamme asialle aina määrääjän, jolloin sen tulisi olla valmis. Seuraamme muutoksen toteutumista viikottain.

Omaevalvontasuunnitelma arkistoidaan seitsemäksi vuodeksi.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Helsinki, 22.02.2020

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Anu Moniruzzaman

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

THL (2017): Näkökulmia sosiaalihuollon palveluiden turvallisuuteen

- https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1

THL raportteja (2011/54): Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen.

- <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa
<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

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:
- http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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