

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksikkö: Mainiokoti Kristiina

SISÄLTÖ

<u>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE</u>	2
<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u>	2
<u>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u>	3
<u>3 RISKIENHALLINTA</u>	6
<u>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u>	9
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u>	10
<u>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u>	20
<u>7 ASIAKASTURVALLISUUS</u>	27
<u>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</u>	36
<u>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</u>	37
<u>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</u>	38

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Erilliseen ohjeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Mehiläinen Hoivapalvelut Oy Y-tunnus 1893659-5

Kunta

Kunnan nimi Espoo

Kuntayhtymän nimi Espoo

Sote-alueen nimi Länsi-Uudenmaan sote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Mainiokoti Kristiina

Katuosoite Säterinkatu 14

Postinumero 02600 Postitoimipaikka Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoon kaupunki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, 39

Esihenkilö: Maija Korpela, yksikön johtaja

Puhelin: 040 571 3483

Sähköposti: maija.korpela@mainiokodit.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 29.1.2015 _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasumien, ikääntyneet. _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 29.1.2015 _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat
Ostopalvelujen tuottajat

Fysiogeriatría Oy, fysioterapiapalvelut

Comforta , liinavaatteiden pesu, vuokratekstiilit

SOL, siivous

Loyer, sänkyhuolto

Haltija, apuvälinehuolto

Ateriaali, lämmin ruokatoimitus

Meira Nova, kylmä ruokatoimitus

L&T, särmäisjätehuolto

HSY, jätehuolto

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?
Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palvelusopimusta

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?
x Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mainiokoti Kristiina on ikäihmisten lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen hoivaan ja kuntoutukseen erikoistunut hoivakoti Espoon Leppävaarassa. Kristiina on hoivakoti, jonne tullaan, kun tarvitaan tilapäisesti ihmisläheistä ja asiantuntevaa hoivaa tai väliaikaista kotia. Tällainen tilanne voi olla omaishoitajan loma tai esimerkiksi sairaalasta kotiutuvan jatkokuntoutus.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Panostamme Mainiokoti Kristiinassa laadukkaaseen hoivaan, hoitoon ja ohjaukseen, maukkaaseen ruokaan, turvallisuuteen, yhteisöllisyyteen sekä siihen, että jokaisella asiakkaalla on oma viihtyisä koti. Korkeatasoinen hoito, kodikas ympäristö, virkistystoiminta, turvallisuus ja tietenkin asukkaan omat yksilölliset tarpeet ohjaavat arjen toimintaa.

Toimintaa ohjaavat Mehiläisen arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

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

- ammatillinen osaaminen: toiminnan tärkeitä painopistealueita ovat laadukas hoitotyö ja rakenteellinen kirjaaminen.
- henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin, arvioimme myös osaamisen kehitystarpeita henkilöstön kehityskeskusteluissa vuosittain
- toimimme viranomaismääräysten mukaisesti, seuraamme lakeja ja asetuksia
- toimimme Mehiläisen ja Mainiokotien ohjeiden mukaisesti, toimintaa johdetaan yksikössä johtajan ja tiiminvastaavan avulla ja jaetaan vastuuta myös kaikille hoitajille erityisvastuualueina mm. turvallisuudesta vastaaminen, pelastusvastaava jne.



Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asiakkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- jokaiselle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma, jonka laatimisessa on aina asiakas itse paikalla läheisen kanssa. Tuotamme sopimuksen mukaista palvelua. Vuorokohtainen hoitaja vastaa siitä, että suunnitelmaa noudatetaan ja päivitetään. Kaiken keskiössä on asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen
- dokumentoimme jokaisesta asiakkaasta työvuoron aikana, lisäksi arvioimme vaikuttavuutta seuraamalla palvelusuunnitelman toteutumista

Kumppanuus ja yrittäjäyys

- yhteistyö tilaajan kanssa tapahtuu vähintään kerran vuodessa tapaamisella.
- Läheinen saa olla mukana päivittäisissä asiakasta koskevissa tapahtumissa omien voimavarojensa mukaisesti. Pyrimme saamaan heidät mukaan mahdollisimman paljon asiakkaan arkeen. Asiakkaiden kanssa pidämme asiakaskokouksia, jotta he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heitä koskeviin asioihin.
- yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla asiakkaiden arjessa läsnä. Järjestämme päivittäisiin hetkiin asiakkaita yhdistäviä hetkiä esimerkiksi ruokailujen lomassa keskusteluita ylläpitämällä

Kasvu ja Kehittäminen

- jokaisella asiakkaalla on mahdollista vaikuttaa oman elämänsä sisältöön meillä asuessaan. Osallisuus on mahdollista päivittäin erilaisissa asioissa. Pyrimme saamaan asiakkaat mukaan esimerkiksi viikoittaisiin asiakaskokouksiin, jolloin he voivat esittää toiveitaan ja saada niitä eteenpäin päästen näin vaikuttamaan arjen toiminnan sisältöön
- palveluita kehitetään tilaajan ja asiakkaiden tarpeiden mukaan



- laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen hyödyntämällä laatuindeksin antamia tuloksia. Laatuun vaikuttavat niin asiakkaiden, omaisten kuin henkilökunnan mielipide.

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 ennaltaehkäistä 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. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden 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. Esihenkilöillä 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.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Palo- ja pelastussuunnitelma

Elintarvikeomavalvontasuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Turvallisuuskävelyohje

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti. Poikkeamailmoitukset, toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat tietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asiakkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön.

Vaarojen selvittäminen ja arviointi on myös arkityön havainnointia. Yksikön henkilökunnan kokemuksia ja ammattitaitoa hyödynnetään kartoituksen laatimisessa. Yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä sekä sisällä että ulkona tarkastellaan säännöllisten turvallisuuskävelyjen avulla. Tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapaturmien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

Keskustelut henkilöstön, asiakkaiden ja omaisten kanssa antavat arvokasta tietoa.

Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. 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.

Kannustamme henkilökuntaa tuomaan esiin havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotta niihin pystytään puuttumaan. Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle,



jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Henkilöstöllä on mahdollisuus antaa palautetta myös suoraan Mehiläisen riskienhallintatiimiin nimellä tai nimettömästi. Ohjeet tähän löytyvät Mehiläisen sisäisestä tiedotuskanavasta, Mehinetistä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ohjeistusten mukaisesti Mainionetissä olevaan Poikkeamajärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään yksikön henkilöstökouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilöiden toimesta.

Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden, heidän läheistensä sekä palvelun tilaajan kanssa. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman kirjaamisen jälkeen. Poikkeamat käsitellään kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa. Poikkeamien käsittely vastuutetaan tiimivastaaville ja yksikön esihenkilölle.

Haittatapahtumien, poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden tarkka, seikkaperäinen ja ajantasainen kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Tarkoituksena ei ole syyllisten etsintä, vaan tapahtuneen tarkka kartoitus ja tilanteeseen johtaneen juurisyyn selvittäminen. Näin virheistä oppiminen mahdollistuu ja prosessejamme on mahdollista kehittää turvallisuutta edistäviksi.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Jos Mainiokoti Kristiinassa tapahtuu vakava haittatapahtuma, ilmoitetaan asiasta viipymättä asiakkaan läheiselle, yksikön esihenkilölle sekä asiakkaan kunta yhdyshenkilölle. Jos yksikössä tapahtuu korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia

toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien analysoinnin perusteella määritellään tilanne-/tapahtumakohtaiset korjaavat toimenpiteet, joilla tilanteen toistuminen jatkossa pyritään estämään. Yksikössämme laaditaan tiimityönä, yhteisen keskustelun kautta uudet menettelytapaohjeet. Näin saadaan koko työyhteisön osaaminen hyödynnettyä kehittämistyössä.

Uudistetuista ohjeista tiedotetaan koko työyhteisöä sähköisellä viestillä. Lisäksi muutoksista tiedotetaan yhteisessä viikkokokouksessa. Erityisen tärkeissä ohjeistuksissa kerätään henkilöstöltä kuittaus ohjeen lukemisesta. Esihenkilö ja tiimivastaava seuraavat kuittauksia ja huolehtivat, että kaikki työyhteisön jäsenet lukevat ohjeen.

Toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä käydään työntekijän kanssa keskustelu, josta kirjataan muistio. Muistioon kirjaan yhdessä sovitut korjaavat toimenpiteet.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikkia työntekijätasojä sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja yksikön kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan:

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet:

Pipsa Ruusuhovi, Maija Korpela, Khalil Belo, Tarja Hautala, Eero Kaitera, Hosein Karimi, Mia Kuparinen, Ida Kurtto, Minna-Maarit Laine, Mathew Meli, Svetlana Mitt, Agnes Nambatya, Laura Palenius, Tarja Parkkonen, Jusel Reyes, Yaran Roeun, Noora Vekkeli ja Niina Virta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja Maija Korpela, maija.korpela@mainiokodit.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelmamme päivitetään vuosittain ja aina, kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on yksikön molemmissa kerroksissa kodinkansioissa sekä yksikön www-sivuilla.

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 epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – arvioinnissa käytettävät mittarit.
Mainiokoti Kristiina on lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen yksikkö.

Laatua mitataan FORMS-kysely lomakkeella kerran kuukaudessa. Laatukysely on tarkoitettu niin asiakkaille kuin henkilökunnalle sekä läheisille. FORMS-kysely on ladattuna mm. tableteille. Henkilökunta mahdollistaa sekä ohjaa asiakkaita ja läheisiä FORMS-kyselyn täyttämässä.

Kunnan sijoittaessa asiakkaan Kristiinaan, palvelutarpeen arvioinnin tekee kunta.
Mainiokoti Kristiinan asiakkaiden palvelutarpeen arvioi Espoon kaupungin sosiaalityöntekijät ja kotihoidon työntekijät.

Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla ei asumisen lyhytaikaisuuden vuoksi tehdä erillistä palvelutarpeen arviointia. Itsemaksaville asiakkaille tarjotaan yksikössä samat palvelut kuin kunnan sijoittamille asiakkaille.

Asumisen lyhytaikaisuuden vuoksi ei asiakkaille määritellä Kristiinassa varsinaista hoiva- ja kuntoutussuunnitelmaa. Asiakkaan toimintakykyä ja tarpeita kartoitetaan yhdessä



asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa tulohaastattelussa, jonka aikana olennaiset tiedotettavat ja sovitut asiat kirjataan tulohaastattelulomakkeeseen.

Tulohaastattelulomakkeeseen kirjataan yhteisen keskustelun pohjalta myös asiakkaan toiveet ja tavoitteet jaksolle. Tulohaastattelulomake uusitaan aina asiakkaan jaksolle tullessa ja tilanteen oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein. Tulohaastattelulomake toimii Mainiokoti Kristiinassa eräänlaisena hoito-/palvelusuunnitelmana.

Hoitajat saavat asiakkaan hoitoon liittyviä tietoja myös LifeCare- järjestelmän kautta.

Fysioterapeutit saattavat testata asiakkaan toimintakykyä (mm. 10m kävely, tuoilta ylös nousu, puristusvoima) ensimmäisellä jaksolla ja sen jälkeen puolivuositain. Saatuja tietoja hyödynnetään mm. ryhmäliikuntatilanteissa.

Asiakkaalla ja hänen läheisellään on mahdollisuus ennakkoon käydä tutustumassa yksikköömme tai olla puhelimitse yhteydessä niin yksikön johtajaan, hoitajiin kuin fysioterapeutteihimmekin.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen 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.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

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.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja sen toteutumista seurataan.

Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset asiakkaista tehdään kaikissa vuoroissa eli vähintään kolmesti vuorokaudessa.

Varmistamme, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja asiakkaan näkemys tulee kuulluksi;

Tulohaastattelun yhteydessä hoitohenkilökunta käy asiakkaan ja läheisen kanssa läpi yksikön tarjoamia eri tavoitevaihtoehtoja hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehtoista ja asiakkaalle annetaan mahdollisuus kertoa tavoitteista, joita toivoo hoitajaksolleen.

Henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti; Asiakkaan tulohaastattelussa määritellyt tavoitteet hoitajaksolle kirjataan asiakastietojärjestelmään, Domacareen. Asiakkaan tavoitteet kirjataan myös Domacaren kalenteriin, joka tulostetaan jokaiselle hoitajalle vuoron alussa. Tällöin joka vuorossa hoitaja näkee jokaisen asiakkaan yksilölliset tavoitteet ja toimii niiden mukaisesti.

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](#)).

Asiakkaan hoivassa hyödynnetään tulohaastattelussa ja edellisillä jaksoilla kerättyjä elämänhistorian tietoja sekä tietoja asiakkaan tavoista ja tottumuksista. Näin pyritään mahdollistamaan oman näköisen elämän jatkuminen myös Kristiinassa (mm. päivärytmi, erityisruokavaliot, tupakointi, elämäniloa tuottavien asioiden huomioiminen päivässä ym.).

Kristiinan asiakashuoneet ovat yhtä lukuun ottamatta yhden hengen huoneita, mikä lisää yksityisyydensuojaa hoitotoimenpiteiden aikana. Henkilöstö ei keskustele asiakkaiden yksityisistä asioista yleisissä tiloissa ja muiden kuullen.

Asiakasta tuetaan omaan päätöksentekoon häntä koskevissa asioissa päivittäisten toimien aikana.



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.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 Luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa mahdollistaa rajoitteiden käyttämistä.

Aina tulee arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa, kun on välttämätöntä. Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja.

Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asiakkaan hoitava lääkäri. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta.



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

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta on olemassa erillinen ohje toiminnanohjausjärjestelmä Mainionetissä.

Asiakkaan saapuessa jaksolle käydään läheisen ja asiakkaan kanssa tulohaastattelussa läpi Valviran ohjeet liikkumista rajoittavista toimenpiteistä. Tämä ohje löytyy toiminnanohjausjärjestelmä Mainionetistä (Hoiva/Asukkaana olo/Ohje liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä – Valvira)

Asiakasta rajoittavista toimenpiteistä tekee päätöksen aina häntä hoitava lääkäri. Mainiokoti Kristiinalla ei ole omaa lääkäriä, vaan asiakkaat ovat oman terveyskeskuslääkärinsä tai kotihoidon lääkäriänsä asiakkaita myös lyhytaikaisjaksonsa ajan. Henkilöstö saa tiedon asiakkaan lääkärin päätöksistä LifeCare-järjestelmän kautta.

Henkilöstö ohjaa läheisiä olemaan tarvittaessa yhteydessä asiakasta hoitavaan lääkäriin esimerkiksi luvan saamiseksi vuoteen laidan nostamiseen tai muuhun rajoittavaan toimenpiteeseen. Jos asiakkaalla on asiakkuus kotihoitoon, voi Kristiinan hoitaja läheisen luvalla olla suoraan yhteydessä asiakkaan alueen kotihoitoon tarvittavista lääkärin luvista.

Hoitaja voi pyytää tarvittaessa väliaikaisen luvan rajoittavien turvavälineiden käyttöön Terveystalon akuutista lääkärikonsultaatiosta tai Liikkuvasta sairaalasta.



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.

Kaikki asiakkaat ovat arvokkaita ja yhdenvertaisessa asemassa yhteisössämme. Varmistamme oikealla henkilöstömitoituksella ja henkilöstön asianmukaisella työnjaolla, että kaikkien asiakkaiden hoiva tapahtuu tasapuolisuutta kunnioittaen.

Kaltoinkohtelun ja hyväksikäytön ehkäisy on koko työyhteisön yhteinen velvollisuus. Jos kaltoinkohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi. Jokaisella työntekijällä on vastuu tiedottaa asiasta viipymättä esihenkilölle. Jos ilmoittaminen esihenkilölle ei ole mahdollista, on henkilöstön mahdollista tehdä ilmoitus nimellä tai nimettömänä Mehiläisen oman hälytyskanavan kautta (ohje: MEHINET/TURVALLISUUS JA POIKKEUSTILANTEET/ASUKAS- JA ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS)

Rakenteellisesti pyrimme ehkäisemään kaltoinkohtelua ja edesauttamaan sen havaitsemista henkilökunnan oikealla valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella.

Tuemme toisiamme avoimeen vuorovaikutukseen työyhteisön sisällä, jotta asioihin voidaan puuttua jo ennen ongelmien ilmaantumista.

Otamme asiakkaiden välittömät palautteet viipymättä käsittelyyn ja keskustelemme tilanteista kaikkien asianosaisten kanssa. Yksikön esihenkilö selvittää onko kaltoinkohtelua tapahtunut ja ryhtyy tarvittaviin toimiin.

Jos Kristiinassa todetaan kaltoinkohtelua henkilökunnan taholta, ilmoitetaan asiasta henkilöstöhallintoon ja edetään saatujen ohjeiden mukaisesti.

Olemme kiinnostuneita myös läheisten ja omahoitajien hyvinvoinnista, tiedustelemme heidän vointiaan ja ohjaamme tarvittaessa ottamaan yhteyttä auttaviin tahoihin.

Havaitessamme kaltoinkohtelua läheisen taholta, otamme yhteyttä suoraan asiakkaan asuinalueen sosiaalityöntekijään.

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.

Mainiokoti Kristiinassa pidetään viikoittain asiakaskokouksia, joissa käsitellään asiakkaiden asumiseen liittyviä teemoja (ruokatoiveita, aktiviteettitoiveita, parannusehdotuksia arkeen ym.). Näistä kokouksista kirjataan muistio, joka tallennetaan Mainionetissä Mainiokoti Kristiinan omille sivuille (Muistiot/Asukas- ja yhteisökokoukset). Muistio käydään läpi seuraavassa henkilöstön viikkopalaverissa. Viikkopalaverissa päätetään keinoista, joilla toiveisiin voitaisiin vastata.

Asiakkaiden toiveita ja kehittämis ehdotuksia kerätään myös arjen toiminnan lomassa. Nämä toiveet henkilöstö tuo yksikön johtajalle tiedoksi. Nämäkin toiveet otetaan viikkopalaveriin käsiteltäviksi.

Läheisiä kannustetaan olemaan yhteydessä hoitajiin tai yksikön johtajaan mahdollisimman matalalla kynnyksellä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Mainiokotien hoivapalveluiden laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asiakkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mainiokotien 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 esihenkilölle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.

Kannustamme asiakkaitamme ja heidän läheisiä antamaan palautetta toiminnastamme suoraan hoitajillemme tai yksikön johtajalle mahdollisimman reaaliaikaisesti, niin pääsemme vaikuttamaan asioihin nopeasti ja tehokkaasti.

Yksikössä kerätään asiakkailta ja läheisiltä palautetta myös sähköisen FORMS palauteohjelman, tablettikyselyn kautta. Tähän kyselyyn kerätään vastauksia asukkailta, läheisiltä sekä henkilöstöltä. Nämä vastaukset kerätään kuukausittain yksikön laatuindeksiksi. Laatuindeksiin kerätään vastaajien mielipiteitä ja kokemuksia mm.

hoivakodin viihtyisyydestä, turvallisuudesta, ravinnosta, yhteisöllisyydestä sekä yksilöllisyyden huomioimisesta.

Toiminnastamme on mahdollista antaa palautetta myös Mehiläisen www-sivuilta löytyvän palautekanavan kautta. Espoon kaupungin sijoittamat asiakkaat voivat käyttää myös Espoon omia palautekanavia.

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asiakas, 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. Yksiköiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

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

Saamme Mainiokoti Kristiinaan asiakaspalautteita suoraan asiakkailta ja heidän läheisiltään jakson aikana/sen päättyessä sekä jaksojen jälkeen sekä puhelimitse että sähköpostitse. Osa palautteista tulee Espoon palautekanavan, sosiaalityöntekijöiden tai kotihoidon kautta.

Saapunut palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään ao. asiakkaan kohdalla. Kirjaamisesta vastaa se, joka on palautteen vastaanottanut. Henkilöstö tiedottaa yksikön johtajaa annetuista palautteista.

Annetut palautteet käsitellään henkilöstön kokouksissa. Palautteisiin paneudutaan huolella kirjausten ja keskustelujen avulla. Palautteisiin vastataan joko suullisesti tai kirjallisesti, palautteen antajan toiveiden mukaisesti. Yksikön johtaja vastaa kirjallisten palautteiden laadinnasta ja toimittamisesta eteenpäin. Hän on myös yhteydessä läheiseen ja asiakkaaseen palautteisiin liittyvissä asioissa.

Kirjalliset palautteet ja niiden vastineet välitetään aina myös Espoolle sekä palvelujohtajalle tiedoksi. Lisäksi ne talletetaan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään.

Tablettikyselyn tulokset käydään kuukausittain läpi henkilöstön viikkokokouksessa. Henkilöstön kanssa yhdessä määritellään alueet, joiden kehittämiseen paneudutaan seuraavan kuukauden aikana.

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 saamaansa 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
Yksikönjohtaja: Maija Korpela
maija.korpela@mainiokodit.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Espoon sosiaali- ja potilasasiamies
Eva Peltola
p. 09 8165 1032
eva.peltola@espoo.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

Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

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

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas 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 saatavilla.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

Muutetut toiminta mallit kirjataan Mainiokoti Kristiinassa toimintaohjeiksi yksikön johtajan tai tiimivastaavien toimesta. Nämä ohjeet käydään läpi henkilöstön kanssa yhteisessä palaverissa. Sen lisäksi henkilöstö lukee ohjeistuksen ja vahvistaa tämän kuittauksellaan. Yksikön johtaja ja tiimivastaavat valvovat, että koko henkilöstö tutustuu ohjeistukseen.

Kun kaikki ovat lukeneet ohjeen, palataan ohjeisiin vielä 2–3 viikon kuluttua yhteisessä viikkokokouksessa. Yhteisessä keskustelussa varmistetaan, että toimintaohje on toimiva ja että kaikki ovat ymmärtäneet sen sisällön ja noudattavat sitä.

- Itsemaksavat asiakkaat osoittavat muistutukset toimiluvan vastuuhenkilölle, eri kuntien/kaupunkien sijoittamat asiakkaat osoittavat muistutuksen sijoittaneen kunnan/kaupungin sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.

Maija Korpela, maija.korpela@mainiokodit.fi

Mainiokoti Kristiina, Säterinkatu 14, 02600 Espoo

Tilaa-asiakkaana Espoon toivoo myös, että asiakkaiden hyvän hoivan ja palvelun varmistamiseksi asiakkaat ja läheiset kertovat havainnoistaan, näkemyksistään ja antavat palautetta (myönteistä tai kehitettävää) hoivakodin toiminnasta.

Ensisijaisesti palautetta tulisi antaa suoraan yksikön hoitajille tai yksikön esihenkilölle.

Palautetta voi antaa myös Espoon kaupungille kaupungin palautekanavan kautta, josta palaute ohjautuu Espoon kaupungin asumispalveluiden valvontatiimille. Yhteystietonsa jättäneeseen Espoon edustajat ovat henkilökohtaisesti yhteydessä. Palautekanavan kautta palautteen voi antaa myös nimettömänä.

www.espoo.fi > Anna palautetta (sivun alareuna) > senioripalvelut > hoiva-asuminen

Halutessanne voitte antaa palautetta hoivakodin toiminnasta puhelimitse valvontatiimille:

Sosiaalityöntekijä p 050 594 2389

Sairaanhoitaja p. 043 825 6875

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle määritetään aina tapauskohtaisesti. Käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa.

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?



Hoitamme huomioivat hoivatyössään asiakkaan voimavarat ja kannustavat asiakkaitamme osallistumaan mahdollisimman paljon päivittäisiin toimiin. Yhteiset ruokailuhetket ja ryhmätuokiot, tutustuminen muihin asiakkaisiin kasvattavat yhteisöllisyyttä ja edistävät asiakkaidemme hyvinvointia ja viihtyvyyttä Kristiinassa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Yksikössämme on viikottain vaihtuva viikko-ohjelma, joka tarjoaa asiakkaillemme erilaisia liikunta-, kulttuuri- ja harrastetoimintoja. Fysioterapeutti ja virikeohjaaja sekä hoitajat huolehtivat, että viikko-ohjelma toteutuu päivittäin.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asiakkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa.

Asiakkaiden päivittäistä liikkumista, ulkoilua, kuntoutusta ja kuntouttavaan toimintaan osallistumista seurataan asiakastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten avulla.

Osallistumiset kirjataan joka vuorossa järjestelmään. Myös asiakkaan kieltäytymiset kirjataan. Järjestelmästä on mahdollista hakusanalla ottaa koonti mm. asukkaiden osallistumisesta erilaisiin ryhmiin, mikä mahdollistaa seurannan toteuttamisen.

Seurannasta vastaa yksikön johtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen ja asiakkaille tärkeä osa 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, autoimmunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Mainiokoti Kristiinan aterioiden suunnittelusta ja valmistuksesta vastaa ammattitaitoinen henkilöstö valtakunnallisten ravitsemussuositusten mukaan. Lämpimän ruoan toimittaa Mehiläisen Ateriaali. Kylmät tuotteet toimittaa Meira Nova.

Peruslistalta poikkeavien aterioiden tilaamisesta tulee ilmoittaa yksikköön noin kaksi viikkoa ennen jakson alkamista.

Myös erikoisruokavaliot tulee ilmoittaa Kristiinaan ennen asiakkaan jakson alkua, jotta henkilöstö voi tilata tarvittavat ateriat.

Kristiinassa noudatamme seuraavia ruokailuaikoja:

Aamiainen klo 06.30-10:00

Lounas klo 11:30

Päiväkahvi/välipala klo 14:00

Päivällinen klo 16:30

Iltapala 19:30-21:00

Yöpala 21:00-6:30

Pyrimme huolehtimaan ruokailutilojemme viihtyisyydestä ja rauhallisuudesta, jotta ruokailuhetket olisivat asiakkaillemme mahdollisimman nautinnollisia ja miellyttäviä. Huolehdimme, että ruoka, myös soseutettu, asetellaan kauniisti lautaselle lautasmallin mukaisesti.

Ruokailutilanteissa seuraamme, kuinka ruoka maistuu asiakkaillemme ja avustamme heitä tarvittaessa. Muutokset ruokahalussa, jatkuva huono ruokahalu tms. kirjataan asiakkaan päivittäisiin asiakastietoihin.

Seuraamme asiakkaidemme painoa joka jaksolla. Tarvittaessa voimme käyttää myös MNA-testiä, jos epäilemme asiakkaan aliravitsemusta.

Hygieniäkäytännöt

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 \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt 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 vastaavat yhteyshenkilöt (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asiakkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asiakkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Infektiotartuntojen ohjeistus:

www.thl.fi/fi_FI/web/infektiotaudit-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 esihenkilökansiossa olevat hygieniaohteet:

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

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

Elintarvikkeiden omavalvontaa 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%2>



Yksikölle laaditut toimintaohjeet asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen tuen tarve kirjataan tulohaastattelulomakkeeseen ja sen toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista.

Henkilökunta pukeutuu puhtaisiin, siisteihin ja asianmukaisiin työasuihin.

Ruuan käsittelyyn ja valmistukseen osallistuvat henkilöt käyttävät erillisiä vain ruuan käsittelyyn tarkoitettuja essuja. Ruuan käsittelyssä tulee estää hiusten putoaminen elintarvikkeisiin esimerkiksi liinalla tai pitämällä hiukset sidottuina. Asiakastyössä ja ruoan käsittelyssä käsistä on pidettävä huolta: kädet kuivataan huolellisesti kosteuden aiheuttamien ihottumien ja infektioiden estämiseksi.

Kaikilla työntekijöillä, jotka osallistuvat ruuan käsittelyyn, on hygieniapassi. Tämä varmistetaan jo rekrytointivaiheessa.

Epidemia voi olla esim. hengitystie-epidemia, ripuliepidemia, vatsatautiepidemia, jne. Epidemiat voivat levitä kosketustartuntana, jolloin käsien ja pintojen puhtaus on erityisen tärkeää. Asiakkaan vaatteet ja vuodevaatteet vaihdetaan vähintään päivittäin ja tarvittaessa. Likapyykkiä käsitellään varoen ja käytetään suojakäsineitä. Käytetyt vuodevaatteet laitetaan suoraan pyykkipussiin. Eritteinen ja märkä pyykki voidaan pakata pesukoneessa itsestään sulavaan muovipussiin. Vatsatautiepidemioissa asiakashuoneista ja asiakkaiden käyttämistä wc- ja saniteettitiloista poistetaan kaikki eritetahrat välittömästi. Laajalla alueella olevat eritteet on järkevää poistaa lattiakuivaimella ja siivousliinoilla.

Asiakashuoneiden siivouksessa erityistä huomiota kiinnitetään kosketuspintojen ja ns. tarttumapintojen puhdistamiseen lukien vuoteen päädyt ja laidat.

Erityisesti epidemioiden aikana käytetään huonekohtaisia siivousvälineitä ja kertakäyttöisiä siivousliinoja. Siivousta tehostetaan myös henkilökunnan työ- ja taukutiloissa. Myös asiakaskansiot, kärryt, erilaiset korit ja tarjottimet puhdistetaan mahdollisuuksien mukaan soveltuvalla desinfektio tai puhdistusaineilla.

Epidemiatilanteesta tai vaikeista tapauksista informoidaan alueellista hygieniahoitajaa ja infektiolääkärinä sekä noudatetaan heidän antamia ohjeita.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- käsien saippuapesu



- korujen ja rakennekynsien käytön rajoitteet
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- tarvittaessa suojakäsineiden, -esiliinojen ja hengityssuojaimien käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi ja rajaamiseksi.

Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja koronaa ja 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 koronan sekä influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.

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.

Akuuttitapauksissa hoitajien on mahdollista konsultoida Espoon ostopalveluna hankkimaa lääkäriä arkisin klo 8–19 välillä. Muina aikoina konsultaatioapua tarjoaa Espoon liikkuvan sairaalan henkilökunta.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevat tapahtumat ja kuoleman tapahtumat käydään aina läpi henkilöstön kanssa. Näin varmistetaan henkilöstön hyvinvointi sekä se, että on toimittu oikein ja tieto pysyy henkilöstöllä ajan tasalla. Yksikössä on erilliset ohjeet siitä, miten tällaisissa tapauksissa toimitaan.

Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä.

Hammashoittoa menoa järjestetään vain äkillistä hoitoa vaativissa tilanteissa. Lyhytaikaisessa palveluasumisessa terveyden- ja sairaanhoidossa noudatamme asiakkaan kotiin saamia lääkitys- ja hoito-ohjeita. Tarvittaessa konsultoidaan asiakkaan hoitavaa lääkäriä, konsultoivaa lääkäriä tai liikkuvan sairaalan henkilökuntaa.

Yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sairaanhoitajat:
Pipsa Ruusuhoivi pipsa.ruusuhoivi@mainiokodit.fi 15.8.2022 alk. äitiyslomalla
Agnes Nambatya agnes.nambatya@mainiokodit.fi

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 lääkehuollon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksiköllä on Turvallinen lääkehoito- oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytänteet. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa yksikön johtaja ja tiimivastaava lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Sen toteutumista seurataan tarkistuslistoilla ja kuittauksilla sekä lääkehoidon poikkeamilla, joihin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Poikkeamia ja niistä johtuvien korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikkokokouksissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkelupien allekirjoituksesta vastaava henkilö on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat:

Pipsa Ruusuhoivi pipsa.ruusuhoivi@mainiokodit.fi 15.8.2022 alk. äitiyslomalla

Agnes Nambatya agnes.nambatya@mainiokodit.fi

Yksikönjohtaja Maija Korpela majja.korpela@mainiokodit.fi

Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain (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?

Asiakkaan saapuessa hoitajamme saavat tietoa asiakkaan kotihoidosta LifeCare-järjestelmän kautta tai suoralla puhelinraportilla esimerkiksi sosiaalityöntekijältä tai lähettävältä terveydenhuollon yksiköltä.



Asiakkaan siirtyessä pitkäaikaishoidon yksikköön tai toiseen lyhytaikaishoidon yksikköön, Mainiokoti Kristiinan hoitaja soittaa raportin vastaanottavaan yksikköön ennen asiakkaan muuttoa.

Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä.

Fysiogeriatrian fysioterapeutit kirjaavat asiakkaan toimintakykytestausten tulokset sekä liikuntaryhmien osallistumiset asiakastietojärjestelmään. _____

Mainiokoti Kristiina käyttää seuraavien alihankkijoiden palveluita:

Fysiogeriatria, fysioterapia ja ryhmämuotoinen kuntoutus

SOL, siivouspalvelut

Comforta, pesulapalvelut

Seuraamme jatkuvasti alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Poikkeamista reklamoimme välittömästi.

Alihankintana tuotetut palvelut ylläpidetään Mehiläisen hankintahenkilöstön toimesta. Alihankintasopimuksen pohjana on palvelukuvaus, johon alihankkijan tulee sitoutua.

Ostopalveluiden toimintaa arvioidaan säännöllisesti toteutettavilla sopimuskatselmuksilla asiakkaiden ja ostotoimittajien kanssa. Kun kyseessä on alihankintana ostettu sosiaali- ja/tai terveystyöpalvelu, edellytämme alihankkijan esittävän tutkintotodistuksen sekä Valviran rekisteröintitodistuksen.

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?

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.

Yksikössä tehdään toimitilojen tarkastus neljännesvuosittain ja turvallisuuskävelyt enintään kolmen kuukauden välein.

Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti.

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä vähintään vuosittaisen tarkastuksen yhteydessä.

Järjestämme säännöllisesti pelastusharjoituksen ja paloturvallisuuskoulutuksen.

Huolehdimme, että vakituisella hoitohenkilöstöllä on voimassa oleva ensiapukoulutus.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos 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.

Yksikön henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on toimiluvan ja kunnan kanssa tehdyn sopimuksen ja asukastarpeen edellyttämän henkilöstön määrä ja -rakenne. Luvan mukainen henkilöstömitoitus Mainiokoti Kristiinassa on 0,6 työntekijää/asiakas.

Yksikön henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, hoiva-avustajista, fysioterapeutista sekä avustavasta henkilökunnasta; hoitoapulainen ja keittiötyöntekijät.

Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin pyritään aina saamaan sijainen hyödyntäen yksikön omaa sijaislistaa.

Yksiköllä on oma sijaislista, jota ylläpidetään jatkuvasti. Näin varmistetaan pätevän ja yksikölle tutun sijaistyövoiman saatavuus.

Työvuorosuunnittelusta ja henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikönjohtaja. Työvuorosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin ja poissaoloihin ja sijaisten hankkimistarpeeseen reagoidaan nopeasti.

Mainiokoti Kristiinassa lähiesihenkilön työaika on varattu ainoastaan hallinnolliseen työhön. Esihenkilön työaika ei lasketa määriteltäessä välittömän hoitotyö resurssia yksikössä.

Mainiokoti Kristiinassa työskentelee tuki- ja avustavissa tehtävissä säännöllisesti kolme keittiötyöntekijää ja hoitoapulainen. Lisäksi on kaksi hoiva-avustajaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. 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?

Rekrytoinnin toteutus:

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta

ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esihenkilö omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Yksikön henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on toimiluvan ja kunnan kanssa tehdyn sopimuksen sekä asiakastarpeen edellyttämän henkilöstön määrä ja –rakenne. Yksikön henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikön johtaja. Työntekijän valinnan tekee yksikön johtaja yhteistyössä muun henkilöstön kanssa,

Sijaisia rekrytoidaan jatkuvasti, aina kun sopivia ehdokkaita tarjoutuu. Mainiokodissa harjoittelussa oleville opiskelijoille tarjotaan mielellään tuntityötä, kunhan opiskelijalla on kuntasopimuksen mukaiset opintosuoritukset hyväksyttävästi suoritettuina.

Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikön johtaja tarkistaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta yksikköön. Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto vasta, kun työntekijän tiedot on tarkistettu JULKITERHIKKI-tietokannasta.

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.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä ja Suosikista. Lupien voimassaolo tarkistetaan vuosittain.

Työntekijöiden huumetestaus rekrytointin yhteydessä toteutetaan työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan myös tartuntatautilain mukainen soveltuvuus tehtävään. Työntekijän valinnan tekee yksikön johtaja, joka tuntee asiakkaiden tarpeet. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikön esihenkilö tarkistaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta yksikköön.



Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto vasta, kun työntekijän tiedot on tarkistettu TERHIKKI-tietokannasta.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista ja henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

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

Jokainen Mainiokoti Kristiinassa toimiva henkilö voi omalta osaltaan vaikuttaa riskien ja vaarojen arviointiin ja hallintaan, niin asukas- kuin työturvallisuudenkin osalta. Työohjeita noudattamalla ja mahdolliset puutteet tehokkaasti korjaamalla ja niistä esihenkilöä tiedottamalla, voidaan riskejä huomattavasti pienentää ja vaaratilanteita ennakolta estää.

Suhtautumalla rakentavasti ja ripeästi niin asukkaiden, läheisten kuin työyhteisön jäsentenkin esiin nostamiin epäkohtiin, luomme kaikki osaltamme turvallista ja avointa toimintakulttuuria, jossa kaikkien osapuolten on helppo tuoda esiin mahdollisia parannusehdotuksia.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Mainiokotien omat koulutukset löytyvät Mainionetin koulutusohjelmista ja Mainionetissä olevasta koulutuskalenterista sekä Mehinetistä.

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

Työhyvinvointiohjelma:

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

Osana Mainiokoti Kristiinan toimintasuunnitelmaa laaditaan vuosittain henkilöstön kehittämissuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstökompassiin, kehityskeskusteluihin ja yksikön toiminnan kehittämisen painopistealueisiin.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain tammi-maaliskuussa. Keskustelut voidaan käydä ryhmäkehityskeskusteluina tai yksilökeskusteluina. Keskustelujen tavoitteena on arvioida edellisen kauden suoritumista ja tavoitteiden toteutumista sekä sopia tulevan vuoden tavoitteet. On erityisen tärkeätä, että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan, että hän saa palautetta suorituksistaan ja että hän tietää, miten hyvistä suorituksista palkitaan.

Uusien työntekijöiden kohdalla kehityskeskustelu ja siihen liittyvä henkilökohtainen kehittämissuunnitelma käydään perehdytysprosessin jatkumona noin kuuden kuukauden kuluttua työn aloittamisesta. Tämän jälkeen osaamista arvioidaan normaalin prosessin mukaisesti. Kehityskeskustelun perusteella laaditaan osaajan henkilökohtainen kehittämissuunnitelma.

Koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Kaikki koulutukset kirjataan henkilöstöhallinnan järjestelmään Workdayhin, josta saa yksilö-/yksikkötason tulosten.

Esihenkilön vastuulla on täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisen seuranta.

Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki yksiköt. Ohjelma toimii viitekehyksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmille, jotka sisältyvät kunkin tulosityksikön tuloskortteihin. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun.

Mainiokodin ammattitaidon kehittämisessä vuosittaiset painopistealueet määrittyvät yrityksen strategiasta ja asukkaiden tarpeista. Yksikön koulutussuunnitelma on osa vuosittaista toimintasuunnitelmaa. Työssäoppiminen on lähtökohtana työntekijän ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Hoiva Mehiläinen Oy:n valtakunnallinen koulutussuunnitelma ja paikallinen oppilaitosyhteistyö varmistaa ja tukee henkilökuntamme jatkuvaa kehitystä. Koulutuspäivät ja erityisosaamiset kirjataan Workday-järjestelmään ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti, vähintään vuosittain. _____

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).

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.

Kaikki asiakkaat ovat arvokkaita ja yhdenvertaisessa asemassa yhteisössämme. Varmistamme oikealla henkilöstömitoituksella ja henkilöstön asianmukaisella työnjaolla, että kaikkien asiakkaiden hoiva tapahtuu tasapuolisuutta kunnioittaen.

Kaltoinkohtelun ja hyväksikäytön ehkäisy on koko työyhteisön yhteinen velvollisuus. Jos kaltoinkohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi. Jokaisella työntekijällä on vastuu tiedottaa asiasta viipymättä esihenkilölle. Jos ilmoittaminen esihenkilölle ei ole mahdollista, on henkilöstön mahdollista tehdä ilmoitus nimellä tai nimettömänä Mehiläisen oman hälytyskanavan kautta (ohje: MEHINET/TURVALLISUUS JA POIKKEUSTILANTEET/ASUKAS- JA ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS)

Rakenteellisesti pyrimme ehkäisemään kaltoinkohtelua ja edesauttamaan sen havaitsemista henkilökunnan oikealla valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella.

Tuemme toisiamme avoimeen vuorovaikutukseen työyhteisön sisällä, jotta asioihin voidaan puuttua jo ennen ongelmien ilmaantumista.

Otamme asukkaiden välittömät palautteet viipymättä käsittelyyn ja keskustelemme tilanteista kaikkien asianosaisten kanssa. Yksikön esihenkilö selvittää onko kaltoinkohtelua tapahtunut ja ryhtyy tarvittaviin toimiin.

Jos Kristiinassa todetaan kaltoinkohtelua henkilökunnan taholta, ilmoitetaan asiasta henkilöstöhallintoon ja edetään saatujen ohjeiden mukaisesti.

Olemme kiinnostuneita myös läheisten ja omahoitajien hyvinvoinnista, tiedustelemme heidän vointiaan ja ohjaamme tarvittaessa ottamaan yhteyttä auttaviin tahoihin.

Havaitessamme kaltoinkohtelua läheisen taholta, otamme yhteyttä suoraan asiakkaan asuinalueen sosiaalityöntekijään. _____

Toimitilat

Yhteisiä tiloja yksikössä on päiväsal, jota käytetään kunkin kerroksen yhteiseen toimintaan, kuten ruokailuihin ja päivätoimintaan. Yksikössämme on käytössä molemmissa kerroksissa myös pikkuolohuoneet, joita hyödynnetään esimerkiksi fysioterapiaan.

Jokainen asiakashuone on kalustettu peruskäytönkalusteilla; sänky, yöpöytä, nojatuoli ja pöytä. Asiakas voi halutessaan tuoda jaksolleen mukaan tärkeitä tavaroita, mutta lisää huonekaluja huoneet eivät vaadi. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja käytetään vain asiakkaan omaan tarkoitukseen koko jakson ajan. Tilat ovat kodinomaisia ja esteettömiä ja aikaa vietetään paljon yhteisissä tiloissa.

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. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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 on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Mainiokoti Kristiinassa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä, jolla asiakkaat voivat kutsua hoitajan tarvittaessa apuun turvarannekkeen avulla.

Paloturvallisuutta varmistavat automaattinen paloilmoitinjärjestelmä sekä sprinklerijärjestelmä.

Sähköiset avaimet rekisteröivät kulkua ovista.



Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan:

Aina asiakkaan jakson alkaessa, hoitaja asettaa asiakkaan huoneeseen ohjelmoidun turvarannekkeen asiakkaan käteen ja testaa sen toimivaksi. Tämä kirjataan vielä asiakastietojärjestelmään.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Lähihoitaja Niina Virta niina.virta@mainiokodit.fi

Yksikönjohtaja Maija Korpela, majja.korpela@mainiokodit.fi

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 voi liittyä 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 diagnosoimiseen, 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.

Terveydenhuollon 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?

Asiakkaat tuovat mukanaan tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet. Mainiokodin apuvälineet ovat asiakaskäytössä jaksojen aikana tarvittaessa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.

Jokaisen työntekijän vastuulla on ilmoittaa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista aiheutuva vaaratilanne terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavalle henkilölle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

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. Terveyttä 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 henkilörekisteri. 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. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden 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 viranomaisen 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.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista. Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta kirjaamiseen liittyen. Mainiokoti Kristiinassa on nimetty kirjaamisvastaava.

Varmistamme, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamiselle on varattu aikaa ja kirjaamista suositellaan tehtäväksi pitkin päivää, jotta kaikki oleellinen tulee kirjattua. Kirjaamisessa käytetään yhdessä sovittuja periaatteita.

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Mainiokoti Kristiinassa on käytössä SosiaaliLifeCare asiakastietojärjestelmä ja Domacare potilastietojärjestelmä. Jokaiselle käyttäjälle määritellään hänen tehtävänmukaiset käyttöoikeutensa.

Mainiokoti Kristiinassa huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta.

Asiat kuuluvat perehdytysuunnitelmaan, joten ne tulevat siten automaattisesti läpikäytyä. Järjestettäviin täydennyskoulutuksiin osallistutaan ja jos kaikki eivät pääse osallistumaan, tuodaan tietoa yksikköön.

Ohjeistukset kerrataan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan tiimipalaverin yhteydessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksikönjohtaja Maija Korpela, maija.korpela@mainiokodit.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

Asiakastyötä ja päivätoiminnan kehittämistä ohjaa vuosittainen toimintasuunnitelma, viikko-ohjelmat sekä asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Lisäksi tyytyväisyyskyselyiden tulokset

tai muu saatu palaute ohjaa kehittämistoimia. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä

Mainokoti Kristiinassa on otettu vuoden 2022 aikana käyttöön

1. Mainionetin sivuston kautta tehdään poikkeamat sekä käsitellään poikkeamat ja läheltä piti tilanteet. Käsitelyssä tärkeää on tunnistaa tilanteeseen johtaneet syyt sekä pohtia niiden ennaltaehkäisyä, jotta samalta tilanteelta voitaisiin välttyä.
2. Kirjaamisen laadun käytäntöön vieminen ovat kokonaisuutenaan kehitystyön kohteena. Mainiokoti Kristiinassa on nimetty kirjaamisvastaava, joka osallistuu säännöllisesti kirjaamiskoulutuksiin ja ohjaa sekä perehdyttää muuta henkilökuntaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla esihenkilön johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Paikka ja päiväys Espoo 10.10.2022 _____

Allekirjoitus

Maija Korpela _____