



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksikkö: Mainiokoti Larin Kyösti

**2022**

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Mehiläinen Hoivapalvelut Oy \_\_\_\_\_ Y-tunnus 2099743-4 \_\_\_\_\_

Kunta: Hämeenlinna \_\_\_\_\_

Kuntayhtymän nimi: Kanta-Häme \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Sote-alueen nimi: Kanta-Häme

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Mainiokoti Larin Kyösti \_\_\_\_\_

Katuosoite: Larin Kyöstin Katu 29 \_\_\_\_\_

Postinumero: 13130 \_\_\_\_\_ Postitoimipaikka: Hämeenlinna \_\_\_\_\_

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen 33

Palveluasuminen 6 \_\_\_\_\_

Esimies: Niina Laiho \_\_\_\_\_

Puhelin: 044 765 1441\_\_

Sähköposti: niina.laiho@mainiokodit.fi \_\_\_\_\_

### Toimintalupatiedot

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

12.1.2018 \_\_\_\_\_

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Yksityisen ympärivuorokautisen sosiaalipalvelujen tuottamiseen \_\_\_\_\_

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

1.2.2018 \_\_\_\_\_

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Siivous: Lassila & Tikanoja

Kiinteistöhuolto: Lassila & Tikanoja

Asukkaiden vuokrallinaavaatteet: Comforta

Elintarvikkeet: Meira Nova

Hälytysjärjestelmä: 9solutions



## Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

\_\_\_\_\_ Yhteisesti sovitun laaduntarkistuksella. \_\_\_\_\_

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Mainiokoti Larin Kyösti tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista ja palveluasumista ikääntyneille. Kotimme sijaitsee Hämeenlinnan Kaurialassa.

Tavoitteenamme on mahdollistaa asukkaillemme mahdollisimman kodinomaisen ja viihtyisä asuinympäristö. Asukkaiden asunnot sisustetaan heidän omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Kaikessa toiminnassamme pyrimme toteuttamaan jokaiselle mahdollisimman yksilöllisen elämän.

Hoito ja hoiva perustuu jokaisen asukkaan yksilölliseen hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan, joka tehdään yhdessä asukkaan, omaisten- ja läheisten, sekä hoitohenkilökunnan kanssa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa päivitetään aina tilanteen muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa.

Meillä asumisen tärkeimpiä tavoitteita on asukaslähtöisyys. Asukas on oman elämänsä suunnittelija eli toimintamme perustuu hänen toiveidensa ja tarpeidensa ympärille.

Haluamme tukea myös asukkaidemme yhteisöllisyyttä tarjoamalla päivittäin toiminnallisia tuokioita ja virikkeitä. Yhteiset tilamme ovat kodinomaisia ja viihtyisiä. Ruokailut järjestetään yhteisissä tiloissa, joka tukee yhteisöllisyyttä, mutta halutessaan asukas voi ruokailla myös omassa asunnossaan.

### 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.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Larin Kyöstin OMAT arvot?

### **Kodinomaisuus**

Asukkailla on tilavat omat asunnot jotka he voivat sisustaa oman näköisikseen omilla kalusteilla ja tavaroilla. Omaisten on mahdollisuus myös yöpyä asukkaiden asunnoissa. Kodillamme on vierailjoille käytössä siirrettävä varavuode. Kodin yhteiset tilat on sisustettu viihtyisiksi ja asukkaiden on mahdollisuus käyttää kaikkia tilojamme. Käytössämme on tilava, kaunis ja aidattu takapiha. Takapihallemme on istutettu erilaisia marjapensaita, omena – ja kirsikkapuita, mansikoita ja yrttejä, joita asukkaat voivat maistella. Asukkaat on toimintamme keskiössä ja haluamme mahdollistaa heille mahdollisimman yksilöllisen aj asukkaan näköisen elämän.

### **Yhteisöllisyys**

Kodissamme tuemme asukkaiden yhteisöllistä asumista ja toimintaa. Järjestämme sekä yksilöllisiä toimintoja sekä ryhmätoimintoja asukkaillemme. Pidämme asukkaillemme viikkokokouksia jokaisen viikon torstaisin. Viikkokokouksissa kuuntelemme asukkaiden toiveita, mielipiteitä ja palautteista päivätoiminnoistamme ja erilaisista ohjelmista. Asukkaiden toiveiden mukaan suunnittelemme päivätoimintoja ja esiintyjä kotiimme. Omaisten ja läheisten on mahdollisuus osallistua toimintaamme sekä asukkaiden hoitoon sekä arkeen niin paljon kuin he haluavat. Haluamme ylläpitää avointa vuorovaikutusta asukkaiden läheisten kanssa. Olemme kehittäneet myös omahoitajien roolia läheisten yhteydenottoihin ja tämän toivomme parantavan avointa vuorovaikutusta. Kysymme myös kuukausittain läheisiltä palautetta oman Forms – kyselymme kautta. Haluamme palautteiden avulla kehittää toimintaamme.

### **Asiakslähtöisyys**

Asukkaamme ja heidän yksilöllinen huomioiminen on toimintamme keskiössä. Huomioimme asukkaidemme toiveet, tavat ja tottumukset mahdollisuuksien mukaan. Toimintamme suunnittelussa, kysymme asukkaidemme mielipiteitä ja pyrimme järjestämään toimintaa kotiimme asukkaidemme toiveiden mukaisesti.

### **Tasa-arvo**

Kaikki asukkaamme ovat saman arvoisia. Kaikki saavat yksilöllisen ja tarvitsemansa hoidon ja hoivan.

Mehiläisen toimintaa ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

### **Tieto ja Taito**



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

Yksikönjohtaja varmistaa rekrytoidessaan työntekijän yksikköön, että työntekijällä on riittävä koulutus ja/tai riittävä osaaminen annettuun työtehtävään.

Mainiokoti Larin Kyöstissä tuetaan henkilökunnan osaamista ja ammatillista kehittymistä. Yksiköissämme on henkilökunnalle nimetty omia vastuualueita ja he ovat saaneet tarvittaessa tehtävään vaadittavaa koulutusta.

Yksikönjohtaja arvio henkilökunnan osaamisen tarvetta henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti, asukkaiden asettamien vaatimusten mukaisesti sekä Hämeenlinnan Kaupungin asettamien vaatimusten mukaisesti.

Yksikössä laaditaan henkilökunnalle vuosittainen koulutussuunnitelma. Koulutus suunnitellaan tarpeiden mukaisesti. Lisäksi henkilökunnalla on oman oppimishalun mukaisesti mahdollisuus osallistua muihin järjestettäviin koulutuksiin. Koulutuksissa käyneet työntekijät jakavat uutta tietoa muulle henkilökunnalle yhteisissä palaverissamme.

Yksikönjohtaja huolehtii, että henkilökunnalla on vaadittu lakisääntöinen osaaminen.

Henkilökunnan osaamista arvioidaan yksikössä koko ajan.

Mainiokoti Larin Kyöstin asukkaat tarvitsevat runsaasti apua päivittäisissä askareissaan ja suurella osalla asukkaista on jonkinasteinen muistisairaus. Hyvä perushoidon hallinta, asukkaan yksilöllinen huomioiminen, toimintakyvyn ylläpitäminen sekä muistisairaana asukkaan hoitoon liittyvä osaaminen muodostaa keskeisimmät perusosaamisen tarpeet henkilökunnallemme. Kaikilla asukkaillamme on päivittäinen lääkitys käytössä. Lääkehoidon osaaminen on keskeistä. Lääkehoitoa toteuttavat yksikössä kaikki lääkeluvalliset, terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt (sairaanhoitajat) sekä nimikesuojatut ammattihenkilöt (perushoitajat ja lähihoitajat).

Henkilökunnan kanssa yhteisesti suunnitellut toimintamallit, tarpeiden mukainen ja henkilökunnan yksilöllisesti huomioiva työvuorosunnittelu sekä henkilökunnan erityisosaamisten hyödyntäminen on tärkeää laadukkaan hoitotyön sekä henkilökunnan tukemisessa.

### **Välittäminen ja Vastuunotto**

Mainiokoti Larin Kyöstissä huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan



säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Mainiokoti Larin Kyöstissä haluamme kunnioittaa asukkaiden yksilöllisyyttä.

Asukkaillemme on nimetty kaksi omahoitajaa, jotka huolehtivat asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimisesta, arvioinnista ja päivittämisestä tarpeen mukaisesti.

Omahoitaja huolehtii sopimuksen ja tarpeiden mukaisten arviointien ja mittareiden suorittamisesta.

Henkilökuntamme kirjaa DomaCare järjestelmään asukaskohtaisen kirjauksen jokaisessa työvuoressa.

Välittäminen ja vastuunottaminen ovat työssämme keskeisiä arvoja. Näiden tulee näkyä toiminnassamme koko ajan. Jokaisella työntekijällä pitää olla selkeä tietoisuus omista työnkuvistaan ja tehtävistään, joita häneltä odotetaan. Työntekijän tulee ottaa vastuu työtehtävistään sekä suorittaa ne tehtävän mukaisesti. Vastuunottamisen tulee näkyä myös meidän jokapäiväisessä käyttäytymisessämme työyhteisössä sekä kanssaihminen kohtaamisessa. Työntekijöiden tulee aidosti välittää kanssaihmisistä ja tärkeintä yksikössämme ovat meidän asukkaamme.

### **Kumppanuus ja Yrittäjäjys**

Toimintamme on yhteistyötä asiakkaiden, omaisten- ja läheisten, hoitohenkilökunnan ja palvelun tilaajan kesken. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaidemme arkeen. Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisten tavoitteiden ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.

Mainiokoti Larin Kyöstissä haluamme toimia hyvässä yhteistyössä asukkaiden, heidän omaisten- ja läheisten sekä palvelun tilaajien, organisaation ja kaikkien muiden toimijoidemme kanssa. Omaiset / läheiset voivat osallistua asukkaiden hoitoon niin halutessaan. He voivat halutessaan myös yöpyä asukkaiden asunnoissa ja käytössä on yksikön vierasvuode tarvittaessa. Omaisille järjestetään omaisteniltoja. Yksikössämme on paljon opiskelijoita ja toimimme tiiviissä yhteistyössä oppilaitosten kanssa. Esimies osallistuu säännöllisesti VALPAS-ryhmiin sekä huolehtii kunnan tarpeiden toteuttamisesta yksikössä. Yksikössämme käy Hämeenlinnan lääkäri kerran viikossa ja yhteistyö on sujunut erittäin hyvin. Henkilökuntamme toimii tiiviissä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Haluamme toimia kaikkien toimijoiden kanssa, hyvässä yhteistyössä.

Tuemme yksikössämme asukkaiden osallistamista ja yhteisöllisyyttä.

Haluamme olla luotettava ja hyvä kumppani kaikille yhteistyö tahoillemme.

### **Kasvu ja Kehittäminen**

Kasvu ja kehitys tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa esimerkiksi jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien käyttöä, jotta

voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Palautteen hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammatillisten työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.

Mainiokoti Larin Kyöstissä olemme sitoutuneita työhömmö. Haluamme kehittää palveluamme tarpeiden mukaan.

Arvioimme ja kehitämme toimintaamme viikoittaisissa palaverissamme. Käymme saamamme suulliset ja kirjalliset palautteet palaverissamme läpi sekä kehitämme toimintaa tarpeiden mukaisesti.

Yksikkömmö toiminnassa toteutetaan Hämeenlinnan Kaupungin asukas/omaisten tyytyväisyyskyselyt kerran vuodessa. Käymme tulokset läpi yhdessä sekä asukkaiden, että omaisten kanssa ja luomme kehittämiskohteet tarpeiden mukaisesti.

Kehitämme toimintaamme oman organisaation oman FORMS - laadun arvioinnin perusteella. Palautetta kysytään asukkailta, omaisilta ja henkilökunnalta. Yksikössämme arvioidaan organisaation laatuindeksin avulla toimintaa säännöllisesti. Tämä toimii myös kehittämisvaatimustemme pohjana.

Haluamme olla yhteistyökumppaneillemme laadukas ja hyvä palveluntuottaja.

#### **Kansallinen lainsäädäntö:**

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

[Hallintolaki](#) (6.6.2003/434)

[Sosiaalihuoltolaki](#) (30.12.2014/1301)

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

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

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

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

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

[Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta](#) (23.12.1977/988)

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

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

[Lakivammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta](#) (133/2010)

[Kotikuntalaki](#) (11.3.1994/201)

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

---



### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

##### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

##### Riskienhallinnan työnjako

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

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi 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





Mainiokoti Larin Kyöstissä on käytössä organisaation sisäinen poikkeama ilmoitus järjestelmä. Jokainen työntekijä on perehtynyt järjestelmään ja sen käyttöön. Työntekijöillä on velvollisuus tehdä ilmoitus järjestelmään kaikista yksikön poikkeamatilanteista ja läheltä piti tilanteista. Käymme poikkeamat läpi viikkopalavereissa ja mietimme toimintamme kehittämistä ja uusia toimintamalleja käytäntöön.

Yksikössämme on nimetty palo- ja pelastusvastaava: Ira Silvola. Turvallisuuskävelyt toteutetaan hänen toimestaan 4x vuodessa.

Tällä hetkellä yksikössämme ei ole nimettyä työsuojeluvaltuutettua.

Yksikönjohtaja ja sairaanhoitajat seuraavat yksikön lääkepoikkeamia. Yksikön perus- lähi ja sairaanhoitajat ovat suorittaneet LOVE-lääkehoitokoulutuksen ja suorittaneet yksikkökohtaisen lääkkeenanto näytöt. Henkilökunnan lääkeosaamista seurataan ja lisäkoulutusta tarjotaan tarvittaessa.

Yksikössä on ohjeistukset poikkeustilanteita varten (Covid19).

Jokaisella työntekijällä on vastuu ja velvollisuus puuttua epäkohtiin ja riskitilanteisiin ja näistä tulee tiedottaa yksikön esimiestä.

Yksikön työsuojeluasiamies tekee yksikössämme säännöllisiä tarkastuksia.

Riskien hyvä hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toiminnan turvallisuustasoa. Arvioinnin toteuttaminen vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista, kehittämistä ja riskien kartoittamista.

Toiminnan riskejä arvioidaan turvallisuusselvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Yksikönjohtaja huolehtii määräaikaista turvallisuustarkastuksista. Työntekijät osallistuvat yksikön omavalvontasuunnitelman tekemiseen, riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta toiminnastaan, sekä vastuu tuoda esille kaikki mahdolliset turvallisuus- riskitekijät. Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus puuttua epäkohtiin.

## Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus? Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit? Kodissamme pidämme joka viikko, torstaisin asukaskokouksen jonka tarkoituksena on saada asukkailta palautetta ja keskustella toiminnastamme. Asukkaamme antavat palautetta pääsääntöisesti suullisesti. Palautetta saamme myös arkisin, arjen toimissa.



Jokainen työntekijä on perehtynyt yksikön omavalvontasuunnitelmaan, palo- ja pelastussuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan sekä käy yksikkökohtaisen turvallisuuskävelyn 4x vuodessa.

Viikoittaisessa omavalvontakyselyssä tarkistetaan mm. hoito- ja kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuus, lääkelupien tilanne, kirjaamisen frekvenssi (havaintojen esiintyvyys), kirjaaminen omilla tunnuksilla ja poikkeamat.

Henkilökunnan havaittaessa turvallisuuspoikkeaman, hänen tulee tähän välittömästi puuttua. Mikäli työntekijä pystyy omalla toiminnallaan asian korjaamaan, hän tekee tämän itse (esim. kuivaa märän lattian). Mikäli meillä on tiedossa, kenen aiheuttama mahdollinen poikkeama on (esim. Siivooja), annamme hänelle tästä tiedon ja pyydämme korjaamaan tilanteen. Tilanteesta tehdään tarvittaessa, läheltä piti poikkeama. Kaikki poikkeamatilanteet tulee heti korjata ja mikäli työntekijä ei ole tietoinen, kuinka tilanteessa tulee toimia, hänen tulee asiasta kysyä omalta esimieheltään. Poikkeamat kirjataan järjestelmään ja nämä poikkeamat käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa viikkopalaverissamme ja kirjataan pöytäkirjaan, jonka jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan, mikäli ei ole kyseiseen palaveriin osallistunut.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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.

Poikkeamat ja riskitilanteet käsitellään viikkopalaverissamme. Läsnä ovat työvuorossa oleva henkilökunta sekä yksikönjohtaja. Kiireellisissä tilanteissa tai tilanteissa, joissa henkilökunta ei tiedä kuinka tulisi toimia, heidän tulee ottaa välittömästi yhteyttä yksikönjohtajaan. Yksikönjohtaja käsittelee riskitilanteita tarvittaessa työntekijän kanssa kahden. Näin varmistetaan, että työntekijä ymmärtää riskitekijät, tämän vakavuuden ja osaa jatkossa toimia niin ettei riskitilannetta synny. Kaikki kirjatut poikkeamat, niiden riskiluokat sekä toimenpiteet dokumentoidaan sähköiseen poikkeamien kirjaamisjärjestelmään.

---

### **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. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

---

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Tarvittavat korjaavat menetelmät laaditaan välittömästi yhdessä yksikön esimiehen sekä henkilökunnan kanssa. Korjaaviin toimenpiteisiin laaditaan aikataulu ja nimetään, kuka ja kuinka asia hoidetaan. Korjaavia toimenpiteitä myös arvioidaan viikkopalaverissamme yhdessä ja kehitetään edelleen, mikäli se on tarpeen. Yksikön jokainen työntekijä on



velvollinen puuttumaan kaikkiin riskitilanteisiimme yksikössämme. Mahdolliset vaaranaiheuttajat tulee poistaa välittömästi.

Viikkopalavereissamme käsittelemme turvallisuusasiat, laadimme suunnitelmat ja toimenpiteet sekä tiedotamme mahdollisista muutoksista. Viikkopalaveristamme teemme pöytäkirjan ja jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan viikkopalaveri muistion, mikäli ei ole osallistunut kyseiseen palaveriin. Jokaisen työntekijän tulee huolehtia ja seurata, että muutokset toteutuvat käytännössä. Vakavissa turvallisuusasioissa toimimme organisaation, kunnan ja valvontaviranomaisten vaatimalla tavalla.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnassa suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan yksikönjohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä.

---

Kuka vastaa omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)  
Niina Laiho [niina.laiho@mainiokodit.fi](mailto:niina.laiho@mainiokodit.fi) 044 765 1441

---

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja päivityksestä on vastuussa yksikön esimies. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen käsitellään henkilökunnan kanssa viikkopalavereissa.

---

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaikille yksikössämme kävijöille, kotimme kansiossa 1. kerroksessa. Henkilökunta löytää omavalvontasuunnitelman viranomaiskansioistamme, joka sijaitsee toimistomme valkoisessa kaapissa.

---

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja yleensä 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.

Mainiokoti Larin Kyöstissä palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös yksikköön sijoittumisesta tehdään yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Mikäli asiakas sijoittuu yksikköön Hämeenlinnan Kaupungin maksusitoumuksella, yksikönjohtaja tekee yhteistyötä Hämeenlinnan Kaupungin edustajan kanssa, yleensä asiakasohjaajan kanssa. Yhteistyötahojen ja asukkaan kanssa laaditaan asukkaalle yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma noin kuukauden kuluttua asukkaan yksikköön muuttamisen jälkeen ja sovitaan tarvittavat avut, palvelut sekä laaditaan kirjalliset dokumentit. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan päivittäin.

Asukkaalla on itsemääräämisoikeus.

Henkilökunnan tulee toteuttaa hoivaa ja hoitoa asukkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Asukkaan omia toiveita kuunnellaan arjen pienissä asioissa.

Asukkaille järjestetään jokaisen viikon torstaina asukaskokous. 3x kuukaudessa asukaspalaverin pitää yksikön nimetty työntekijä ja 1x kuukaudessa yksikönjohtaja. Palavereissa kuunnellaan asukkaiden mielipiteitä ja toiveita. Suunnitellaan yhdessä tulevia tapahtumia ja keskustellaan yhteisistä asioistamme. Asukaskokouksen avulla, haluamme mahdollistaa asukkaiden vaikuttamisen mahdollisuuden ja toteuttaa heidän toiveitaan.

Jokaisen työntekijän on velvollisuus tehdä kaltoinkohteluilmoitus, mikäli havaitsee kaltoinkohtelua asukkaan – tai työntekijän kaltoinkohtelussa.

Mainiokoti Larin Kyöstissä asukkaan vointia ja palveluntarvetta arvioidaan päivittäin. DomaCare kirjausten avulla, pystymme seuraamaan myös palveluasumisessa olevien asukkaidemme toteutuneita palvelutunteja ja lisäämään palvelua tarpeiden mukaisesti.

Yksikössä on käytössä RAI - toimintakykymittari. Omahoitajat tekevät asukkaille Rai-arvioinnin 2x vuodessa. Omahoitajat laativat RAI – arvioinnin pohjalta vähintään 2x vuodessa asukkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelman. Omahoitajat tekevät asukkaille vuosittain MNA – testin sekä asukkaille lääkärin määräämät muut tarvittavat mittauksen ja seurannat.

---

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

Asukkaan palveluille laaditaan suunnitelma ja sitä arvioidaan alkuun tiiviisti.

Asukkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa sovitaan yhteinen palaveriaika, jossa laaditaan asukkaalle henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Tässä käydään yksilöllisesti läpi kaikki asukkaan tarpeet ja palvelut. Yksikön henkilökunta on sitoutunut toimimaan suunnitelman mukaisesti jokaisen asukkaan kohdalla.

Tutustumme asiakkaan elämänselämään, jotta osaamme huomioida hänet mahdollisimman yksilöllisesti.

Asukkaat, omaiset ja läheisen voivat ottaa yhteyttä henkilökuntaamme 24h/vrk. Tarpeiden mukaan asukkaan hoitotoimia tehostetaan. Omahoitajat ottavat jokaisena kuukautena asukkaan läheiseen yhteyttä. Yhteydenpidon avulla pidämme yllä avointa vuorovaikutusta ja kuulemme läheisen näkemystä asukkaan hoitoon liittyvissä asioissa. Mikäli asukas



kieltäytyy läheiseen pidettävästä yhteydenpidosta, tällöin omahoitajat eivät pidä kuukausittain yhteyttä lähiomaiseen.

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta 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 tarpeeton. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

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

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

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

Hoitohenkilökunta on sitoutunut antamaan asukkailleen hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaista hoitoa. Asukkaan omahoitajat ovat vastuussa hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittäisestä 2x vuodessa, sekä aina asukkaan tarpeiden muuttuessa. Hoidon ja hoivan tarpeen muuttuessa otamme yhteyttä asukkaan omaisiin ja/tai läheisiin ja sovimme yhteisesti hoivan- ja hoidon muutoksista.

Palveluasumisessa olevan asukkaan palvelutuntien muuttuessa yksikönjohtaja keskustelee asiasta asukkaan, omaisten ja/tai läheisten kanssa ensin ja tämän jälkeen ilmoittaa palvelutarpeen muutoksesta Hämeenlinnan Kapungin palveluohjaajalle.

Yksikönjohtaja seuraa, että asukkirjaukset ovat asiallisesti tehty ja, että jokaisesta työvuorosta tehdään asukkaalle kirjaus.

Asiakkaiden hoidollisia ja yksilöllisiä tarpeita käydään läpi viikkopalavereissamme henkilökunnan kanssa.

Jokaisella hoitotyöntekijällä tulee olla asukasta hoidettaessa tieto siitä, mitä yksilöllinen hoiva tarkoittaa ja sisältää.



## 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](#)).

Mainiokoti Larin Kyöstissä noudatetaan annettuja lakeja, asetuksia ja eettisiä periaatteita. Asiakkaiden kunnioittava toimintatapa on ensisijaisen tärkeää. Haluamme huomioida asukkaamme yksilöllisesti ja huolehtia heidän yksilöllisistä tarpeistaan. Jokapäiväisissä arkisissa toimissa haluamme huomioida asukkaan toiveita ja omaa itsemääräämisoikeuttaan. Asukkaille järjestetään kerran viikossa asukaspalaveri. Yksikönjohtaja seuraa, että yksikössä toteutetaan Mehiläisen laatulupaukset, joissa keskeisenä asiana on asukkaan vaikuttamisen mahdollisuus, jokapäiväisessä elämässä.

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.

Yksikön asukkaiden perusoikeuksien rajoittamisesta tai rajoitteiden käyttämisestä päättää aina yksikön hoitava lääkäri. Tämä kirjataan asianmukaisesti asukkaan raportteihin. Näillä toimilla tulee aina olla kattavat perustelut, joihin luvan on antanut lääkäri.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa mahdollistaa rajoitteiden käyttämistä. Aina tulee arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa, kun on välttämätöntä.

Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtää 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 päättämisestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Sängynlaitojen nostaminen, haaravyö pyörätuolissa, hygienihaalari.

### 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.

Kaikille asukkaillemme on nimetty kaksi omahoitajaa.

Kohtelemme kaikkia asukkaitamme tasapuolisesti ja samanarvoisesti. Toiminnan lähtökohtana toimii asukkaan yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma.

Mikäki yksikössämme tapahtuu epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi.

Kaikki asukkaat ja heidän omaisensa halutaan huomioida samalla tavalla. Omaisilla on mahdollisuus yöpyä asukkaiden luona.



On tärkeää, että asukas voisi jatkaa yksikössämme omannäköistään elämää ja toimia mahdollisimman paljon oman yksilöllisen elämänsä mukaisesti.

## Asiakkaan osallisuus

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

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

### Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Mainiokoti Larin Kyöstissä pidetään säännölliset asukaskokoukset. Kokouksissa mietitään yhdessä asukkaiden kanssa toimintaa ja kuullaan heidän toiveitaan sekä mielipiteitään. Yksikössä järjestetään päivittäin toimintatuokioita. Toimintatuokioita suunnitellessa, kuuntelemme asukkaiden toiveita tuokioiden aiheisiin.

Tuemme asukkaiden yhteisöllisyyttä myös tuomalla asukkaita koolle yhteisiin tiloihin, ruokailuihin ja keskustelemaan.

Palautetta kerätään säännöllisesti Forms - kyselyn avulla. Palautetta saamme suullisesti ja kirjallisesti. Kaikki palautteet käydään viikkopalavereissamme läpi. Näin saamme iloita saadusta hyvästä palautteesta tai mietimme ja kehitämme toimintaamme paremmaksi. Palautteita saamme asukkailta, omaisilta, läheisiltä, henkilökunnalta tai muilta yhteistyökumppaneilta.

Mehiläisen hoivapalveluiden laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatukselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle ja 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.

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

Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa, yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelujen kehittämiseksi. Tuloksia





käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

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

### 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

Niina Laiho

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies:

Satu Loippo \_\_\_\_\_

[Satu.loippo@pikassos.fi](mailto:Satu.loippo@pikassos.fi)

050 599 6413

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asukkaiden edun turvaajana.

Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asukkaiden 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 asukkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista  
Salininkatu 3, PL 79, 15100 Lahti

Keskus:

029 553 9371

Telefax:

029 553 6118

Asiointisähköpostiosoite:

Kirjaamo.hame@maistraatti.fi

Avoinna:

Ma-pe klo. 09.00-16:15

Holhoustoimi:

029 553 6100, Telefax 029 553 6119

Maistraatin toimialue:

Asikkala, Forssa, Hämeenkoski, Hämeenlinna, Hartola, Hattula, Hausjärvi, Heinola, Hollola, Humppila, Janakkala, Jokioinen, Kärkölä, Lahti, Loppi, Nastola, Orimattila, Padasjoki, Riihimäki, Sysmä, Tammela, Ypälä

Yksikön toimialue:

Asiakkala, Hämeenkoski, Hartola, Heinola, Hollola, Kärkölä, Lahti, Nastola, Orimattila, Padasjoki, Sysmä

Maistraattien henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa: [etunimi.sukunimi@maistraatti.fi](mailto:etunimi.sukunimi@maistraatti.fi)

## **Kuluttajaneuvonta**

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Jos ongelma ei selviä, kuluttajaoikeusneuvoja:

Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. Tavarain tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta.

Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

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

Kuluttajaneuvoja (palveluseteli- ja yksityisasiakkaat)

Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yritysten välisessä riitatilanteessa

Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

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

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä:

Muistutuksen/kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö

Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet

Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. Aluehallintovirasto), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.

Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisten ohjeiden mukaisesti.

Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla.

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle.

Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalilyöntekijälle (asiakaslaki 23§).

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja.

Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/päällikkö, yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

Sekä kantelut, että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Yksikön esimies huolehtii ja on vastuullinen seuraamaan, että yksikön henkilökunta noudattaa annettuja ohjeistuksia.

---

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:**

Enintään 14vrk.

## **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. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

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



Mainiokoti Larin Kyöstissä huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet ja tarjotaan asukkaille mielekäs ja hyvä elämä. Haluamme tukea asukkaan elämistä yksikössämme niin, että se jatkuisi mahdollisimman samanlaisena, kuin entisessä kodissa. Asukkaat saavat sisustaa asuntonsa oman mieltymyksensä mukaisesti. Asukkailla on oma koti ja yksityisyys, mutta samalla myös kaikki tuki ja apu saatavilla. Pyrimme järjestämään asukkaille mahdollisimman kodinomaisen ympäristön. Järjestämme päivittäin pienimuotoista ryhmätoimintaa ja tuemme asukkaiden sosiaalisuutta esimerkiksi kiinnittämällä huomiota istumajärjestykseen. Yksikössämme ei ole tarjolla terapiapalveluita, mutta mikäli asukkaalla ilmenee tarvetta, voi lääkäri kirjoittaa lähetteen kotikäyntinä tai kodin ulkopuolisena käyntinä.

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

Asukkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan asukkaan fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset tarpeet. Suunnitelmaan kirjataan, kuinka asukkaan kyseisiä toimintoja tuetaan ja edistetään. Toimimme suunnitelman mukaisesti, jokaisen asukkaan kohdalla. Asukkaan tilannetta arvioidaan jatkuvasti ja päivitetään aina tarvittaessa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Mainiokoti Larin Kyöstissä on käytössä viikko-ohjelma. Hoitohenkilökuntamme kannustaa asukkaita osallistumaan päivittäisiin tuokioihin. Asukkailla on mahdollisuus ulkoiluun päivittäin, mutta kerran viikossa on "virallinen" ulkoilupäivä, jolloin hoitohenkilökunta ulkoilee asukkaiden kanssa.

Asukkaiden omahoitajat ovat päävastuussa hoito- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä. Omahoitajat huolehtivat myös omien asukkaidensa viriketoiminnasta ja aktiivisuudesta, asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Asukkaiden kanssa vietetyt pienet, yhteiset toiminnalliset tuokiot merkitään omatuokiona kirjaamisjärjestelmään.

## Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.



## Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Aamupala	klo 7-10
Lounas	klo 11.30-12.30
Päiväkahvi/välipala	klo 14
Päivällinen	klo 16.30-17.30
Iltapala	klo 19.00-21.00

Asukkaalla on mahdollisuus saada yöpalaa niin halutessaan. Yöpaasto ei ylitä yksikössämme yli 11h, ellei se ole asukkaan oma toive.

Asukkaiden erityistarpeet ravitsemuksen osalta on otettu huomioon. Ravitsemukseen liittyvät asiat on selvitetty ennen asukkaan muuttoa ja kaikki saavat sitä ruokaa, joka heille sopii.

Asukkaiden paino seurataan säännöllisesti x 1/kk tai tarvittaessa useammin. Asukkaille tehdään ravitsemustilan arviointi (mna) 1x vuodessa. Mikäli ravitsemustilassa on virhe tai aliravitsemustila, asukkaalle tarjotaan runsasenergistä ravintoa. Aliravitsemustilan asukkaille tilataan myös täydennysravinnevalmisteita, ruokavalion tueksi.

---

## Hygieniakäytännöt

Yksikön hygienia- ja 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 hygienia- ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

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

Mehiläisen hygenciasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet:

Infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia ja koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygienia- ja elintarvikehygieniatoimikunta tukee yksikön hygientyötä. Yksikössä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.

## Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia toimia:

Huolellinen käsihygienia  
Tarttumapintojen tehokas puhtaanapito  
Suojakäsineiden käyttö\_

Asukkaiden parissa työskentelevillä tulee olla joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotesuoja tuhkarokkoa, vesirokkoa ja influenssaa vastaan. Yksikön johtajan vastuulla on huolehtia, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. 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 tulee käyttää niissä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketuksiin mm. Asukkaiden limakalvojen kanssa.

### **Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Yksikön siivous on ulkoistettu ja siitä vastaa Lassila & Tikanoja. Siivoustoimijan toimesta yksikköön on laadittu siivoussuunnitelma, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

### **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.

Asukkaidemme perusterveydenhuolto järjestetään yksikössämme.

Yksikössä vierailee tai on puhelimitse yhteydessä perusterveydenhuollon lääkäri 1xvko, joka määrää asukkaiden määräaikaistarkastukset ja tarvittavat kokeet.

Yksikön sopimusapteekkina toimii Apteekki Tavastila, joka toimittaa yksikköön lääkkeet 2xvko. Akuuteissa tilanteissa henkilökunta voi hakea myös lääkkeitä apteekista.

Hoitohenkilökunta käy asukkaiden kanssa tarvittaessa hammaslääkärissä tai suuhygienistillä. Asukkaiden hammashygieniasta yksikössä, huolehtivat hoitajat. Yksikössä on laadittu toimintaohjeet asukkaan kuolemantapausta varten (liitteenä).

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaille on laadittu henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma.

Asukkaan voinnin muutoksiin puututaan välittömästi, tarvittaessa yhteys lääkäriin.

Käsitlemme viikkopalavereissa myös asukkaiden voinnin muutoksia ja hoitokeinoja.



Omahoitajat huolehtivat asukkaiden säännöllisistä mittauksista.

Huomioimme asukkaiden toivomukset ja toimimme mahdollisen hoitotahdon mukaisesti. Yksikössä toteutetaan kuntouttavaa työtettä, asukkaiden omaa toimintakykyä edistäen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Hoitohenkilökunta

## Lääkehoito

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

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa. Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Mainiokoti Larin Kyöstin kaikkiin työvuoroihin on nimetty vuoron lääkevastaavat. Hoitohenkilökunnan lääkeosaamista seuraa yksikön lääkehoitovastaava ja esimies. Tarvittaessa hoitohenkilökunnalle järjestetään lisäkoulutusta lääkehoidosta.

---

### Kuka vastaa lääkehoidosta?

Sairaanhoitaja, Minna Mäntylä

---

## 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.

## 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 iäkkästä 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 terveysuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveysuojeluviranomaiselle.

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

Yksikön riskien hallinnan toteutumisesta vastaa koko työyhteisö. Riskienhallinnan kirjauksesta ja seurannasta vastaa työsuojeluasiamies sekä yksikön esimies.

Yksikön palo- ja pelastusharjoitukset yksikön sisäisen turvallisuuskävelyn muodossa tapahtuu nimetyn palo- ja pelastusvastaavan toimesta.

Palotarkastaja käy yksikössä säännöllisesti tarkastuskäynneillä.

EA-koulutuksista ja osaamisesta vastaa yksikön esimies.

Väkivalta- ja aggressiotilanteita yksikössä käsitellään viikkopalaverissa. Tarvittaessa yksikön esimies huolehtii henkilökunnan lisäkoulutuksesta väkivaltatilanteiden osalta.

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa 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.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Mainiokoti Larin Kyöstissä yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja. Henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista ja hoiva-avustajista. Lisäksi yksikössä on hoitoapulaisia. Henkilökunnan määrä koostuu asukasmäärästämme. Tehostetun palveluasumisen henkilökuntamitoituksemme on 0,6. Tavallisen palveluasumisen mioituksemme on 0,3.





---

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Mainiokoti Larin Kyöstin työvuorolistat on suunniteltu niin, että jokaisessa työvuorossa on mitoituksen vaatima henkilökuntamäärä. Henkilökunnan poissaoloihin pyritään aina saamaan sijainen, mikäli asukasrakenteessa ei ole tapahtunut muutosta.

Yksikön esimiehen vastuulla on vastata yksikön riittävästä henkilöstövoimavarasta.

---

### 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.

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

Rekrytoinneissa yksikön toimintaan Mehiläisen periaatteita noudattaen. Yksikönjohtaja on yhteydessä oman alueen palvelujohtajaan sekä Bc:hen, joiden kanssa yhdessä arvioidaan rekrytoinnin tarvetta.

Yksikönjohtaja tarkistaa henkilön riittävän osaamisen ja koulutuksen.

Rekrytoinneissa kysytään suosittelijaa ja tähän otetaan mahdollisuuksien mukaan yhteyttä. Työntekijällä on sopimuksen mukainen koeaika.

Yksikönjohtaja tarkistaa tartuntalain mukaisen soveltuvuuden.

Yksikönjohtaja tarkistaa työntekijän rekisteröinnin suosikista ja terhikistä.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

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 täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen 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.

Mainiokoti Larin Kyöstissä toimitaan organisaation perehdytysohjeistuksen mukaisesti. Perehdytyksen kokonaisuudesta vastaa yksikön tiimivastaava ja yksikönjohtaja. He käyvät läpi ja ohjeistaa uuden työntekijän organisaation perehdytysohjelman mukaisesti. Työntekijälle nimetään uusiin työvuoroihin perehdytystyöpari. Työntekijän perehdytyksessä vastaa koko työyhteisö. Lopuksi yksikön esimies käy läpi, että työntekijä on suorittanut perehdytyksen sekä yksikön esimies käy työntekijän kanssa ohjeiden mukaiset perehdytyskeskustelut.

Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan:

- Työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- Työpaikan työntekijät ja asukkaat
- Työnsä ja siihen liittyvät odotukset

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

### **Perehdytyslomakkeet:**

### **Tietosuojaseloste:**

Yksikönjohtaja varmistaa rekrytoidessaan työntekijän yksikköön, että työntekijällä on riittävä koulutus ja/tai riittävä osaaminen annettuun työtehtävään.

Mainiokoti Larin Kyöstissä toimitaan Mehiläisen työhyvinvointiohjelman mukaisesti. Yksikössä pyritään pitämään yllä positiivista ilmapiiriä. Viikkopalavereissamme käsittelemme kokonaisvaltaisesti yksikön toimintaa ja kehitämme toimintaa yhdessä. Yksikönjohtaja seuraa sairauspoissaoloja ja ohjeistuksen mukaisesti henkilökunnan kanssa käydään tarvittavat keskustelun työssäjaksamisen ja tukemisen hyväksi. Yksikössä toteutetaan korvaavaa työtä, työntekijän tarpeiden mukaisesti. Yksikönjohtaja laatii



henkilökunnan työvuorolistat ja pyrkii toteuttamaan yksilöllisesti työntekijöiden toivomaa työvuorosuunnittelua. Työntekijöiden työvuoroitukset toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Yksikönjohtaja huolehtii, että henkilökunnalla on riittävä osaaminen ja koulutus sekä järjestää tarvittaessa henkilökunnalle lisäkoulutusta. Kehityskeskustelut pidetään organisaation toimintamallin mukaisesti, kerran vuodessa.

### 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.

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeella 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 virkanhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty. \_\_\_\_\_

---

### Toimitilat

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



Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

### Tilojen käytön periaatteet

Mainiokoti Larin Kyöstin toimitilat sijaitsevat kolmessa kerroksessa. Jokaisessa kerroksessa on asukashuoneita sekä oleskelutilat. Henkilökunnan sosiaalityöt, toimistot, sauna- ja pesutilat sijaitsevat 1. kerroksessa. Jokaisella asukkaalla on oma asunto tai puolisoilla yhteinen asunto. Mainiokoti Larin Kyöstin kaikki yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden sekä omaisten käytettävissä. Pyrimme luomaan asukkaillemme mahdollisimman toiminnalliset ja viihtyisät tilat.

### 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.

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

Yksikössä on käytössä 9solutions kutsujärjestelmä. Asukkaan painaessa turvarannekettaan, hälytys tulee jokaiseen henkilökunnan puhelimeen. Työtehtävän hoitava työntekijä kuittaa ja sammuttaa hälytyksen. Asukkaiden turvarannekkeet tarkistetaan 1xkk ja kirjataan DomaCareen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?



Mainiokoti Larin Kyöstissä on tallentava kameravalvonta henkilökunnan toimisto – ja lääkehuoneessa. Kameravalvonnalla voimme tarvittaessa, mikäli yksikössä tapahtuu esim. Raha tai lääkevarkauksia, tarkistamaan sekä selvittämään varkauden. Kameravalvonnan tallenteisiin ei ilman selkeää syytä tai selvittelyn tarvetta, ole kenellekään oikeutta mennä katsomaan.

### Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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](#).

Asukkailla on käytössään henkilökohtaiset apuvälineet. Apuvälineet hankitaan asukkaille Varkauden kaupungin fysioterapiaoaston apuvälinelainaamosta, yksikön hoitajat hoitavat apuvälineasioita apuvälinevuokraamon fysioterapeutin kanssa. Käytön ohjauksesta huolehtii fysioterapeutti tai asukkaan omahoitaja/hoitajat. Henkilökohtaisten apuvälineiden huolto toteutuu myös apuvälinelainaamon huoltomiehen toimesta.

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

Mainiokoti Larin Kyöstissä on nimetty apuvälinevastaava, joka huolehtii apuvälineistä sekä tekee yhteistyötä Hämeenlinnan apuvälinevuokraamon kanssa. Asukkaan omahoitajat huolehtivat, että asukkaalla on käytössään tarvittavat apuvälineet. Kaikkien vastuulla on, ettei yksikössä ole viallisia apuvälineitä tai laitteita. Apuvälinehankinnat mietitään yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksikönjohtaja huolehtii yhdessä tiimivastaavan kanssa, että apuvälineet ja terveydenhuollon laitteet huolletaan vuosittain.

---

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

---

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Jere Koskela / [Jere.koskela@mainiokodit.fi](mailto:Jere.koskela@mainiokodit.fi)



## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. 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. Tietosuojavaltuutetun 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 viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL antoi vuoden 2020 aikana asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
Kim Klemetti / [kin.klemetti@mehiläinen.fi](mailto:kin.klemetti@mehiläinen.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

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys : Hämeenlinna 1.4.2022 \_\_\_\_\_

Allekirjoitus: Niina Laiho / Yksikönjohtaja \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_