



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI KULTAKAARI

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	5
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	10
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	11
2.4 Muistutusten käsittely	13
2.5 Henkilöstö	15
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	18
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
2.8 Toimitilat ja välineet.....	19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	23
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	24
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	26
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	26

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	28
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	31
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	32
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	33
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	34
4.1 Toimeenpano	34
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mainiokodit Hoiva Oy
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Palvelujohtaja, Kirsi Pellinen kirsi.pellinen@mainiokodit.fi p. 050 5673554

Toimintayksikkö Mainiokoti Kultakaari	Y-tunnus 3217144-5
Vastuuhenkilö Yksikön johtaja Kati Lehtomäki	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) kati.lehtomaki@mainiokodit.fi p. 050 4477803
Toimintayksikön katuosoite Uudenpellonkatu 5	Postinumero ja toimipaikka 15100 Lahti
Palvelut / asiakasryhmä Ikääntyneet, ympärivuorokautinen palveluasuminen, läsnäpalvelu	Asiakaspaikkamäärä 64

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Puhelimitse sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa numerosta 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröinti-päivä 27.1.2016	Palvelu, johon myönnetty Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen
---	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Kultakaari tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyneille. Kultakaaressa eletään arkea, jossa asukkaamme kohdataan yksilöllisesti ja heitä arvostaen. Vahvuutenamme on moniammatillinen ja kuntouttava työyhteisö, joka mahdollistaa asukkaillemme toiminnallisen arjen erilaisine puuhineen. Kuukausittain vaihtuvat aktiviteettiteemat ja monipuolinen viikko-ohjelma eläinvierailuineen tarjoaa vaihtelevaa ja aktiivista arkea.

Toiminta-ajatustamme rikastetaan työyhteisön ja asukastyön hyveillä. Vahva ammatillinen osaaminen, käden taidot ja kauneudenhoitotaidot korostuvat arjessamme. Työyhteisöämme kuvaa hyvä työilmapiiri, jossa joustetaan ja kannustetaan. Ystävällisen kohtaamisen vuoksi niin kollegan kuin opiskelijankin on helppo liittyä osaksi tiimiä. Kaupunkisijainti ja luonnon läheisyys tarjoavat mahdollisuuksia mm. kahvitteiluille sekä läheistä puistoa on helppo hyödyntää vuodenajasta riippumatta. Elämänpuita voi ihastella puistossa tai ikkunoista, ne vahvistat asukkaidemme yksilöllistä arkea jokaiselle laaditun oman elämänpuun lisäksi.

Mainiokoti Kultakaari tarjoaa monipuolisia palveluita sekä yksilöllistä että yhteisöllistä hoivaa ikäihmisille heidän tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. Asukashuoneita on 64, joista kaksi on kahden hengen huoneita. Tuotamme palvelua ostopalveluna Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Mainiokodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita ja Kultakaaren toimintaa ohjaavat Mainiokotien arvot sekä toimintaperiaatteet. Mainiokodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita ja toimintaamme ohjaavat seuraavat arvoparit:

Tieto ja Taito

Mainiokotien vahvuutena ovat alansa ammattilaiset, jotka saavat käyttää monipuolista osaamistaan joka päivä erilaisissa vastuutehtävissään. Vahvan tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat välttämättömiä henkilökunnan työssä. Mai-

niokodeissa on kannustava työkuultuuri ja osaavista ihmisistä koostuva laaja verkosto. Henkilökunnan osaaminen, osaamisen kehittäminen ja osaamisen arviointi ovat perusasioitamme.

Mainiokoti Kultakaassa on ammattitaitoinen, osaava ja moniammatillinen henkilöstö. Osaamista kehitetään säännöllisesti sisäisellä ja ulkoisella koulutuksella. Henkilöstölle on jaettu omia vastuualueita osaamisen ja mielenkiinnon mukaan, ja näihin on mahdollista saada lisäkoulutusta. Koulutusten sisällöistä henkilökunta tuo tietoa muille työyhteisön jäsenille ja saatu tieto sekä kokemus hyödynnetään arjessa. Henkilökunnan kehityskeskustelut käydään vuosittain. Uusia toimintatapoja mietitään yhdessä työyhteisön kanssa esimerkiksi henkilöstökokouksissa.

Välittäminen ja Vastuunotto

Välittäminen on kaiken toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Kohtaaminen on aina vuorovaikutteista ja sen tavoitteena on jättää positiivinen jälki kaikille osapuolille; haluamme kohdata kunnioittavasti ja arvostavasti, tervehtien, toiveita kuunnellen ja keskustellen sekä tilanteeseen pysähtyen. Jokaiselle asukkaallemme on nimetty omahoitaja ja laadittu henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Omahoitajat pitävät säännöllisesti yhteyttä myös asukkaiden läheisiin. Tutustumme asukkaiden elämänhistoriaan ja hyödynnämme niitä tietoja asukkaan arjen suunnittelussa. Huolehdimme asukkaiden hyvinvoinnista kokonaisvaltaisesti.

Välittäminen tarkoittaa myös sitä, että viestimme asioista avoimesti sekä toisia kunnioittaen joka tilanteessa. Osaamme ottaa vastaan palautetta ja kehitämme sen pohjalta toimintaamme. Seuraamme jatkuvasti palvelumme laatua. Kannamme vastuuta tavoitteiden saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä ja omasta asenteestamme. Pidämme lupauksemme ja hoidamme asiat sovitusti. Toimimme myös ympäristönäkökulmat huomioiden.

Kumppanuus ja yrittäjyys

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

Odotamme työntekijöiltämme itseohjautuvuutta, arvostusta ja innostuneisuutta omaa työtään kohtaan. Tuemme työntekijöitä tavoitteiden saavuttamisessa. Ylläpidämme keskinäisen kunnioituksen ilmapiiriä työyhteisössä. Olemme säännöllisesti yhteydessä läheisiin heidän toivomallaan tavalla. Pidämme läheisten iltoja ja niihin ovat tervetulleita kaikkien asukkaiden läheiset. Teemme aktiivisesti yhteistyötä palveluntilaajien kanssa. Teemme yhteistyötä myös alueen muiden toimijoiden kanssa.

Kasvu ja Kehitys

Kasvu ja kehitys on arvo sinänsä, ja se tarkoittaa Mainiokodeissa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Haluamme tarjota jokaiselle asukkaallemme yksilöllisen, hyvän elämän. Kasvu ja kehitys tarkoittaa meillä jatkuvaa uusien toimintamallien etsimistä voidaksemme entistä paremmin vastata asukkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Tavoitteenamme on edistää kasvun asennetta sekä ammatillisella että henkilökohtaisella tasolla.

Toimimme Mainiokotien laatusuositusten mukaisesti ja seuraamme tuottamamme palvelun laatua. Keräämme säännöllisesti palautetta laatukyselyllä asukkailta, läheisiltä ja henkilökunnalta. Tästä muodostuu Mainiokoti Kultakaaren laatuindeksi, mikä toimii yksikön toiminnan kehittämisen välineenä. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti. Kannustamme työntekijöitämme kehittämään taitojaan sekä opiskelemaan lisää.

”Sen tuntee, kun tulee kotiin.”

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Toimimme palveluntuottajan sekä Mainiokotien asettamien laatusuositusten ja laatuvaatimusten mukaisesti. Mainiokoti Kultakaaressa asukkaat ja heidän läheisensä otetaan mukaan toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle on systemaattisesti eritavoin kerätty palautteita tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Seuraamme tuottamaamme palvelun laatua mm. keräämällä säännöllisesti palautetta laatukyselyillä asukkailta, läheisiltä ja henkilökunnalta sekä anonyymien palautekanavan kautta tulleista palautteista. Läheiset voivat antaa palautetta myös sähköpostitse ja puhelimitse tai läheisten illoissa, joita pidämme vähintään kahdesti vuodessa. Laatuindeksi muodostuu laatukyselyistä, mikä toimii yksikön toiminnan kehittämisen välineenä. Pyrimme kehittämään toimintaamme jatkuvasti mm. saadun palautteen pohjalta. Lisäksi auditoimme yksikön toimintaa vuosittain, vastaamme säännöllisesti omavalvontakyselyyn ja arvioimme omavalvonnan toteutumista kvartaaleittain. Kannustamme myös työntekijöitämme kehittämään taitojaan sekä opiskelemaan lisää.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asukkaalle yksilöllinen hyvä elämä.

Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta ja hoivaa, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asukkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan kuntoutumiselle ja hoivalle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asukas voi tehdä omannäköiseksi

- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan
- Tuemme asukkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asukkaiden, läheisten ja henkilöstön arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksia raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Muut laatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asukasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asukkaasta on kirjaus joka vuorosta. Tämä koskee ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista.

Mainiokoti Kultakaaren toiminta perustuu Vanhuspalvelulakiin (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvetaista (28.12.2012/980), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

Lisäksi toimintaa ohjaa seuraavat lait:

- Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)
- Hallintolaki (6.6.2003/434)
- Asiakasmaksulaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)
- Kotikuntalaki (11.3.1994/201)
- Potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (29.6.2021/612)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Yksikön johtajan tukena toimii alueen palvelujohtaja. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikön johtajan tukena arjessa on tiimivastaava, jonka kanssa yhteistyössä varmistetaan yksikön arjen toteutumien laatuvaatimusten mukaisesti, mm. henkilöstön määrän ja osaamisen osalta. Lisäksi henkilöstölle on jaettu omia vastuualueita ammattiryhmän, osaamisen ja mielenkiinnon mukaan. Työsuojeluvaltuutettu huolehtii yhdessä yksikön johtajan kanssa turvallisuusasioista. Sairaanhoidajat vastaavat yksikön ja asukkaiden lääkehoidosta, lääkeluvista sekä tarvittavasta lääkäriyhteistyöstä. Fysioterapeutti puolestaan vastaa asukkaiden kuntoutussuunnitelmista ja niiden toteutumisesta. Asukkaille on nimetty omahoitajat ja varaomahoitajat, jotka huolehtivat asukkaidemme yksilöllisten asioiden toteutumisesta sekä vastaavat sovitusti läheisyhteistyöstä. Omahaotajien ja hoitohenkilökunnan tukena toimii arjen toiminnan ohjaaja, joka huolehtii asukkaidemme ulkoiluista sekä virkistys- ja ohjelmatoiminnoista. Tukipalveluiden osalta yksikkömme siisteydestä vastaa nimetty siistijä sekä hoitoapulainen. Asukkaiden laadukkaasta ravitsemuksesta vastaa keittiöhenkilökunta ja kiinteistöhuollosta Kotikadun huoltoyhtiö.

Henkilöstölle ja eri vastuualueille tarjotaan jatkuvasti lisäkoulutusta. Koulutusten sisällöistä henkilökunta tuo tietoa muille työyhteisön jäsenille ja saatu tieto sekä kokemus hyödynnetään arjessa. Arjessa viestimme asioista avoimesti sekä toisiamme kunnioittaen

joka tilanteessa. Osaamme vastaanottaa palautetta ja kehitämme sen pohjalta toimintaamme. Seuraamme jatkuvasti palvelumme laatua. Kannamme vastuuta tavoitteiden saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittamisestä ja omasta asenteestamme. Pidämme lupauksemme ja hoidamme asiat sovitusti.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukkaat ohjautuvat yksikköön hyvinvointialueen sijoittamana. Asukkaiden laadukkaasta hoidosta vastaa hoitohenkilökunnan ja sairaanhoitajien lisäksi Pihlajalinnan lääkäripalvelut.

Terveysten- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitajat: Hans Havumäki, Anne Seronei, Taina Uotinen ja Jenni Kovanen p. 044 468 2010.

Uuden asukkaan muuttaessa taloon, järjestetään kuukauden sisällä hoitoneuvottelu, jossa tehdään hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Mikäli asukas antaa luvan tai ei pysty itse ilmaisemaan tahtoaan, kutsutaan omahoitajan toimesta läheiset mukaan hoitoneuvotteluun. Hoitoneuvotteluun osallistumisen mahdollisuudesta uuden asukkaan läheiset saavat tiedon ns. uuden asukkaan kansion mukana olevissa papereissa.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään yhdessä RAI-arvioinnin kanssa toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään puolivuositain. Hoitoneuvottelussa on mukana omahoitaja, asukas sekä asukkaan halutessa hänen läheisensä. Lisäksi mukana voi olla myös sairaanhoitaja, lääkäri, fysioterapeutti, geronomi tai yksikön johtaja. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekee omahoitaja yhdessä asukkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa ja se perustuu asukkaan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään asiakastietojärjestelmä Domacareen. Asiakastietojärjestelmään merkitään hoitoneuvottelussa sovitut tavoitteet. Tavoitteet näkyvät kaikille, jotka tekevät kirjauksia kyseisen asukkaan tietoihin ja niitä voi arvioida jokaisella kirjauskerralla. Näin saamme tietoa asukkaan toimintakyvystä ja sen muutoksista päivittäin sekä pidemmällä aikavälillä. Lisäksi seuraamme asukkaan vointia päivittäisten toimintojen yhteydessä havainnoimalla. Asukkaan vointiin liittyvistä muutoksista raportoidaan ja konsultoidaan yksikön sairaanhoitajaa. Sairaanhoitaja arvioi aina ensin asukkaan voinnin ja

konsultoi tarvittaessa Pihlajalinnan hoitavaa lääkäriä. Toisinaan yksikössä työskentelee sairaanhoitaja myös ilta- ja viikonloppuaikana. Yhteistyökumppanina toimii Pihlajalinnan vastuulääkäri arkisin klo 8-16. Virka-ajan ulkopuolella sairaanhoidolliset asiat hoidetaan yhteistyössä Geriatrisen osaamiskeskuksen kanssa klo 15-22. Lisäksi juhlapyhinä, yö- ja viikonloppuaikoina avustaa tarvittaessa Akuutti24:n päivystävä viranomaisnumero sekä Kotisairaala. Tarvittaessa asukkaat siirretään lähetteellä sairaalaan, mikäli hoito tai voinnin seuranta vaatii sen hoivakodin sijaan.

Mainiokoti Kultakaassa asukkaiden toimintakykyä arvioidaan RAI-arvioinnilla, muistitestinä käytämme MMSE-testiä ja ravitsemustilaa arvioidaan MNA-testillä. RAI-arviointivälineistön käytöstä on säädetty Vanhuspalvelulain kohdassa 15 a §: *Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia.*

Lisäksi käytämme tarvittaessa muita testejä, kuten myöhäisiän masennusseula GDS-15, painehaavariskin Braden-arviota sekä kaatumisen ehkäisyn toimintamallia.

Henkilöstömme apuna, hoidon- ja kuntoutussuunnitelman toteutuksessa käytämme jokaisen asukkaan huoneesta löytyvää hoitokorttia, missä kuvataan asukkaan toimintakykyä. Lisäksi ryhmäkodeittain on tehty asukaskortit, joissa on asukkaan kuva sekä kootusti selvitys toimintakyvystä ja olennaisista asioista hoidon kannalta. Äkillisistä voinnin muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa vuorojen vaihdoissa suullisesti ja asiakastietojärjestelmästä voi käydä lukemassa asukkaan voinnista. Lisäksi pidämme kokouksia, joissa käymme läpi kaikkien asukkaidemme toimintakyvyn mahdolliset muutokset ja avun tarpeen. Kirjaukset tehdään asukastietojärjestelmään asukkaan tietoihin.

Asukkailla on joka viikko asukaskokous, jossa he saavat tuoda esille ajatuksia, toiveita ja omia mielipiteitään koskien heidän arkeaan. Aukkaat voivat antaa palautetta myös oma-tuokioissa ja arjen muissa hetkissä. Yksikön sisäisen auditoinnin yhteydessä asukkaita kuullaan ja haastatellaan kehittämistoiminnan tueksi.

Asukaskokousten muistiot ovat nähtävillä ryhmäkodeissa. Käymme muistiot läpi myös joka viikko henkilöstöpalaverissa. Lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa on nähtävillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot. Asukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Mainiokoti Kultakaassa asukkaita kohdellaan arvostavasti ja tasavertaisesti. Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle tai tiimivastaavalle. Mainionetissä (sisäisessä intranetissä) on kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonymisti havaitsemistaan väärinkäytöksistä, epäkohdista ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisesta. Ensisijainen kanava toimintaperiaatteiden vastaisen toiminnan ilmoittamiseksi on hoitaa asia oman esihenkilön kautta. Työntekijät voivat tehdä Mainionetissä poikkeamailmoituksen havaitsemistaan epäkohdista, poikkeamista tai läheltä piti-tilanteista. Lisäksi on mahdollista antaa suullista tai kirjallista palautetta. Teemme säännöllisesti kyselyitä asukkaille, henkilökunnalle sekä läheisille, joiden vastauksia seuraamme. Pidämme kerran viikossa henkilöstökokouksen, ns. viikkopalaveri, ja vuosittain toteutetaan henkilöstökysely.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Työntekijän ilmoitusvelvollisuuslomake väärinkäytösten, epäkohtien ja/tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle löytyy Mainionetistä (sisäisestä intranetistä), jossa työntekijät voivat tehdä anonymin ilmoituksen. Jokaisella

työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli huomaa huolta aiheuttavan asian. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §, 30 §

Tieto vakavasta ilmoituksesta välitetään myös liiketoimintajohdon sekä laatutiimin tietoon. Yksikön johtaja vastaa siitä, että tieto menee tilaajalle.

Henkilökunta on myös ohjeistettu edunvalvontaprosessiin, jos asukkaalle tarvitsee hakea edunvalvojaa.

Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle tai sosiaali- ja potilasasiamiehelle, joka avustaa muistutuksen tekemisessä ja ohjaa muistutuksen eteenpäin. Kaikki tilanteet käsitellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja.

Asukkaat ja läheiset voivat antaa palautetta joko suullisesti tai kirjallisesti. Laatukyselyn voi täyttää aina halutessaan, kyselyyn voi vastata joko sähköisesti tai kirjallisesti. Lähettämme kaikille läheisille kyselyn linkin säännöllisesti sähköpostitse. Lisäksi palautetta voi antaa suoraan myös työntekijöille tai yksikön johtajalle. Mainiokotien internetsivujen kautta voi antaa palautetta myös nimettömänä.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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.

Mainiokoti Kultakaaressa noudatamme asiasta säädettyjä lakeja ja asetuksia: Perustuslaki 7§ ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§. Jokaisella asukkaalla

on oikeus tuoda omat mielipiteet ja ajatukset esille. Mielipiteitä ja toiveita noudatetaan, ellei niistä ole haittaa asukkaalle itselleen tai ympäristölle. Asukkailla on omat huoneet, jotka he voivat sisustaa haluamallaan tavalla, luoden oman viihtyisän kodin. Asukasläh- töinen ja asukasta kunnioittava työote on osa toimintatapaamme. Hoitotoimet suoritetaan asukkaan omassa asunnossa yksityisyyden suoja huomioiden. Tarjoamme vaihtoehtoja esimerkiksi pukeutumiseen ja ruokailuun. Ruokalistamme on vaihtuva ja tarpeen mukaan voimme muokata ateriala yksilöllisesti asukkaalle. Toteutamme myös asukkaiden toive- ruokia ja käytössämme on vuosikello juhlapyhien huomioimiseksi. Toteutamme viikoittain asukaskokouksia, jossa keskustelemme asukkaidemme toiveista hoidon ja päivittäisen arjen suhteen. Nämä toiveet otetaan huomioon yksikkömme toiminnassa. Kyselemme myös asukkaidemme mielipiteitä, toiveita ja tarpeita päivittäisessä arjessa ja omatuoki- oissa sekä suunnittelemme ja toteutamme toimintamme näiden pohjalta. Tarjoamme mahdollisuuden osallistua toiminnalliseen arkeen ja ulkoiluun.

Mahdollisesta kulunrajoittamisesta sovitaan yhdessä asukkaan tai hänen läheisensä kanssa, mikäli asukas ei enää itse kykene päättämään. Itsemääräämisoikeussuunnitelma tehdään asukastietojärjestelmä Domacareen hoitoneuvottelun yhteydessä. Koko yksikkö osallistuu säännöllisesti itsemääräämisoikeuteen liittyviin koulutuksiin ja käytössämme on sosiaalipalveluiden yhteinen IMO-käsikirja.

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 hen- kilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on to- teutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisar- voa kunnioittaen.

Asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittami- sen käytännöistä ja välineistä. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että läheisten kanssa, ja ne

kirjataan asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös tarvittaviin asiakirjoihin ja rajoittamistoimenpiteiden tarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Päivittäiseen kirjaamiseen sisältyy myös kirjaus rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Rajoitustoimia käytetään vain, jos arvioidaan asukkaan turvallisuuden tai terveyden vaarantuvan sekä muut mahdolliset vaihtoehtoiset keinot on jo kokeiltu. Rajoitustoimia käytetään erittäin harkiten. Kaikkiin rajoitustoimiin pitää olla lääkärin lupa. Lisäksi rajoitteiden käyttämisestä ja tarpeellisuudesta keskustellaan ryhmäkodin kokouksissa. Asiasta keskustellaan myös läheisten ja asukkaan kanssa ennen kuin asia viedään yksikön lääkärille päätettäväksi. Lääkäri tekee päätöksen rajoittamistoimenpiteestä määräaikaisena ja päätös kirjataan aina asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmä Domacareen tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta pitää arvioida aina rajoitusta käytettäessä.

Mainiokoti Kultakaassa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi käytössä olevia ja rajoittavia välineitä ovat haaravyö, hygieniahaalari ja sängynlaidat.

2.4 Muistutusten käsittely

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 voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja on: Yksikön johtaja, Kati Lehtomäki,
kati.lehtomaki@mainiokodit.fi, p. 050 447 7803

Muistutuksen voi lähettää myös seuraaville henkilöille:

Palvelujohtaja, Kirsi Pellinen, kirsi.pellinen@mainiokodit.fi p. 050 567 3554

Ikääntyneiden palveluiden liiketoimintajohtaja, Satu Ahola, satu.ahola@mainiokodit.fi p. 041 536 9796

Laatupäällikkö, Marianna Rainio, marianna.rainio@mainiokodit.fi p. 040 193 1934

Hyvinvointialueen tiedot:

Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Vaihde (03) 819 11,

Kirjaamo Aukioloaika klo 9–15 p. 044 719 5323, kirjaamo@paijatha.fi

Potilas- ja sosiaalivastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Puhelin: 03 819 2504

Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi

Puhelinajat: maanantai ja tiistai klo 9–12, keskiviikko klo 9–15, torstai klo 9–12

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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.

Muistutusmenettelyä opastetaan asukkaille ja läheisille sekä tarkoitus on, että ensisijaisesti asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla. Mikäli asia ei selviä, niin siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

p. 09 5110 1200 tai asiointilomakkeella

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riita-tilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa.

Muistutuksen/ kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetään 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.

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatupäällikölle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asukkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakslaki 23§). Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 14 vrk.

2.5 Henkilöstö

Mainiokoti Kultakaaren henkilöstösuunnittelussa huomioidaan toimintaan sovellettava lainsäädäntö sekä myös luvassa määritelty henkilöstömitoitustarve ja rakenne. Hoito- ja hoiva-henkilökunnan mitoituksen mukainen henkilöstömäärä on 1.1.2025 alkaen 0,6 työntekijää yhtä asukasta kohden. Yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, fysioterapeutti, geronomi, lähihoitajia sekä hoiva-avustajia. Hoitohenkilökunta työskentelee kolmivuorotyössä. Sairaanhoitajat tekevät pääasiassa työtä arkena aamuvuoroissa. Lisäksi avustavissa tehtävissä työskentelee kaksi keittiötyöntekijää, siistijä ja hoitoapulaisia. Yksikönjohtajan työaika on varattu hallinnollisiin työtehtäviin, jotta aikaa riittää lähiesihenkilötyöhön. Poikkeustilanteissa yksikönjohtaja voi osallistua tarpeen mukaan hoitotyöhön.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä tarkastellaan tarvittavan mitoituksen mukaan sekä varmistaen, että vuoroissa on aina mm. lääkeluvallisia hoitajia. Riittävä avustavan henkilöstön ja hoitohenkilöstön määrä huomioidaan asukaslähtöisessä työvuorosuunnittelussa. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan aina myös välillisen työn määrä.

Henkilökunnalle on järjestetty työterveyshuolto. Työterveyshuollon toimintaohjelma sekä työterveyshuollon sopimus on luettavissa Mainionetissä sekä viranomaiskansiossa toimistossa.

Työntekijöillä on velvollisuus kehittää työn ohessa kielitaitoaan. Yksikössä kokoontuu säännöllisesti kielen opiskelua tukeva ja sen edistymisen seurantaan liittyvä ryhmä. Kirjaaminen ja raportointi tapahtuvat suomen kielellä sekä suomenkieliset kollegat tukevat näiden toteutumisessa.

Mainiokoti Kultakaaressa sijainen hankitaan poissaolevalle työntekijälle (sairastumiset, vuosilomat, koulutukset yms.) tai asukastilanteen niin vaatiessa. Ensisijaisesti sijaisena käytetään valmistunutta sairaanhoitajaa, lähihoitajaa tai hoiva-avustajaa ja tarvittaessa työsuhteessa olevaa opiskelijaa, joka on suorittanut opintojaan riittävän pitkälle, opintorekisteriote tarkistetaan ja hänellä arvioidaan olevan riittävä osaaminen työskentelyyn sekä opinnot etenevät suunnitellusti. Opiskelijat eivät työskentele yksin vuorossa, eivätkä osallistu yksikön lääkehoitoon. Kuhunkin vuoroon on merkitty vuorovastaava, joka huolehtii vuoron kulusta ja vastaa äkillisiin poissaoloihin vaadittavan sijaisen rekrytoinnista.

Vakituisen henkilökunnan ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaavat yhteistyössä yksikön johtaja, palvelujohtaja ja business controller. Rekrytoinnista tehdään yhteinen päätös, jonka jälkeen yksikön johtaja käynnistää rekrytoinnin laatimalla työpaikkailmoituksen. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja. Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan Mehiläisen internetsivuilla, työmarkkinatorilla ja Duunitori -sivustolla. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja Yksityisen sosiaalialan työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Hoitohenkilökunnan valintaan panostetaan ja haastattelussa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta ikääntyneiden hoitotyöhön. Haastattelussa ovat mahdollisuuksien mukaan paikalla yksikön johtajan lisäksi tiimivastaava ja toinen työntekijä. Hakijan henkilöllisyys tarkastetaan haastatteluiden yhteydessä ja kysytään mahdolliset suosittelijat. Haastattelussa hakijan tulee esittää tutkinto- ja työtodistukset, lisäksi hakijan ammattioikeudet tarkistetaan Julkiterhikistä/Julkisuosikista. Henkilöstöltä edellytetään myös tartuntatautilain 48 §:n mukaista suojaa, sillä yksikössä hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita. Lisäksi 1.1.2024 alkaen työnhakijalta on pyydetty esitettäväksi rikosrekisteriote (valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentely), jos työntekijä hakee työtehtävää, joka on kestoltaan yli 3 kuukauden mittainen ja sisältää pysyväisluontoisesti sekä olennaisesti iäkkäiden henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa, muuta huolenpitoa tai työskentelyä.

Mainiokoti Kultakaaren henkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkältä poissaololta työhön palanneita.

Perehdytystä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Mainionetissä on sähköinen perehdytysohjelma, jonka jokainen uusi työntekijä käy läpi. Uudelle työntekijälle esitellään yksikkö, asukkaat ja hoitajat, kerrotaan päivän kulku ja esitellään perehdytysmateriaali. Jokaiselle työntekijälle nimetään perehdyttäjä ja vuorot ovat aluksi vain yhdessä ryhmäkodissa. Vastuu perehtymisen onnistumisesta on myös uudella työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Kaikilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus käydä lisäkoulutuksissa vuosittain. Koulutuksiin voi hakeutua Mainiokotien Koulutus-

kalenterin kautta tai etsiä itse koulutuksia oman mielenkiinnon ja tarpeen mukaan. Jokaisen työntekijän tulee osallistua palo- ja pelastautumiskoulutukseen viiden vuoden välein. Lisäksi jokaisen lääkehoitoon osallistuvan on käytävä Love-koulutus.

Koulutuksia liittyy myös vastuualueisiin, joista osa on pakollisia ja osa vapaaehtoisia. Esimerkiksi sairaanhoitajien lääkekoulutukset, saattohoitovastaavien saattohoitokoulutus, kirjaamisvastaavien kirjaamiskoulutus, RAI-vastaavien RAI-koulutukset ovat säännöllisesti. Vastuualueiden vastaavien tulee käydä vastuualueiden koulutukset, jotta he voivat toimia tietyssä vastuualueessa ja jakaa osaamistaan muulle työyhteisölle.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikön johtaja tai hänelle nimetty sijainen varmistavat kaikissa tilanteissa, että sosiaali- ja terveyspalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään nähden riittävä henkilöstö 1.1.2025 alkaen 0,6 mukainen. Henkilöstösuunnittelun tukena toimii työvuorojärjestelmä Hermione ja Power BI, joita voi hyödyntää riittävän mitoituksen varmistamiseksi. Myös sujuvan ja aktiivisen tiedonkuun osalta voidaan varmistaa henkilöstön riittävyys vastaamaan asukkaiden muuttuvia palvelutarpeita. Pyrimme reagoimaan henkilöstösuunnittelulla ja lisäämällä resursseja esimerkiksi mahdollisissa epidemiatilanteissa tai varmistamalla rauhalliset saattohoitotilanteet. Mikäli henkilöstöä ei olisi yksikössä riittävästi saatavilla, niin yhteistyötä tehdään ensisijaisesti muita alueen yksiköitä hyödyntäen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ja sidosryhmien kanssa on kuvattu yksikön johtajan ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu yhteistyöstä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa on yksikön johtajalla, palvelujohtajalla ja liiketoimintajohtajalla. Asukkaan asioissa Päijät-Hämeen hyvinvointialueella koordinoimisesta vastaa omahoitaja. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatuja järjestelmässä, ja ne ovat osa omahoitajien toimenkuvaa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Hyvinvointialuetta informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä ja panostetaan avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön.

Mikäli asukas lähtee sairaalaan esimerkiksi päivystykseen, hänelle tulostetaan Domacaresta mukaan ajantasainen lääkelista, diagnoosit ja perustietolomake sekä täytetään lomake alueellisista siirtymisistä. Lomakkeelle kirjataan sairaalaan lähettämisen syy ja muita tärkeitä tietoja. Asukkaille järjestetään saattaja talon ulkopuolisille kiireettömille käynneille, esimerkiksi hammaslääkəriin tai erikoissairaanhoidon.

Ikääntyneiden palveluohjauksesta on nimetty asukkaille omatyöntekijät, jotka ovat yhteydessä säännöllisesti asukkaisiin.

2.8 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Kultakaari sijaitsee Launeella puistoalueen reunassa. Tiloissa ja kaikissa ratkaisussa on huomioitu esteettömyys, turvallisuus ja viihtyvyys. Yksikössä sijaitsee oma valmistuskeittiö, jossa valmistetaan ruoka oman yksikön lisäksi Mainiokoti Wanhaan Lahteen. Asukkaille on tarjolla hyvät ulkoilumahdollisuudet turvallisesti rajatulla ja suojaisalla sisäpihalla, katetuilla parvekkeilla tai valvotusti muilla lähiulkoilualueilla.

Mainiokoti Kultakaareissa on kaksi kerrosta, neljä ryhmäkotia ja yhteensä 64 asuntoa. Jokaisella asukkaalla on oma asunto (20 m²) kylpyhuoneineen, kaksi asunnoista on tarkoitettu pariskunnalle. Kultakaareissa on neljä ryhmäkotia: Lampi, Niitty, Metsä ja Puisto. Kaikissa ryhmäkodeissa on yhteinen ruokasali sekä olohuone. Yläkerrassa on yhteiset saunatilat, kauneushoitotila sekä monitoimihuone, esimerkiksi syntymäpäiväjuhlien järjestämistä varten. Alakerrassa kahvinurkkaus kaikkien käyttöön.

Asukkaat tai heidän läheisensä saavat itse valita asunnon, mikäli vapaana on enemmän kuin yksi asunto. Asunnon saa sisustaa mieleisekseen, esimerkiksi tauluja voi ripustaa seinille, tuoda omia huonekaluja ja verhot. Asukkaiden sähkölaitteiden tulee olla turvalli-

sia. Jokaisessa asunnossa on valmiina sähkösänky. Tarvittaessa autamme asunnon siustamisessa kodikkaaksi. Asukkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa. Asukkaat ovat vuokranneet asunnon itselleen. Mainiokoti Kultakaarella ei ole vierailuaikoja, vaan läheiset voivat vierailla omien aikataulujensa mukaisesti. Kultakaarella on varattuna matkasänky läheisten yöpymisiä varten, sängyn voi viedä asukkaan huoneeseen.

Toimitilat tarkastetaan säännöllisesti kiinteistön omistajan toimesta kahdesti vuodessa ja huoltoyhtiön toimesta viikoittain. Kiinteistöhuolto vastaa mm. kiinteistön ylläpidosta, huolehtii pienkorjaukset ja kuukausittaiset palohälytintestaukset. Palo- ja pelastuslaitos huolehtii määräaikaisista palotarkastuksista sekä tarvittavat laitehuollot ja testaukset tehdään suunnitellusti alihankintojen puolesta. Terveystarkastaja ja työterveyshuolto käyvät myös säännöllisesti sekä tarpeen mukaan tilojen osalta.

Toiminnassa käytettävät välineet ja laitteet ovat tarkoin valittuja ja huollettuja, hankintalistan mukaisia. Lisäksi kaikki yksikön laitteet on listattu laiterekisteriin, jossa näkyy laitehuoltojen systemaattinen kirjaus ja kalibrointi. Henkilökunta on perehdytetty laitteiden ja välineiden käyttöön ja laiteturvallisuudesta vastaa yksikön johtajan lisäksi nimetyt laitevastaavat. Tarvittaessa rikkiäiset, tarpeettomat tai muutoin riskiä aiheuttavat laitteet joko huolletaan, hävitetään tai uusitaan. Fysioterapeutti arvioi yhdessä moniammatillisen hoitotyön tiimin kanssa asukkaiden apuvälineiden tarvetta ja avustaa näiden hankinnassa.

Toimitiloihin ja välineiden käyttöön liittyy aina riskejä. Näiden minimoimiseksi henkilökuntamme on koulutettu työskentelemään yksikössä ja käyttämään laitteita. Ulko-ovien lukituksesta tulee huolehtia asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi. Toimitilat ovat asukkaiden koti, jossa asukkaiden yksityisyyden suoja tulee huomioida esimerkiksi asukastietojen osalta tietosuojaohjeistus huomioiden. Asukasasioita käsitellään ja niistä raportoidaan tietoturvaohjeiden mukaisesti. Asukkaiden käytettävissä ei saa olla teräviä esineitä, kuten saksia tai veitsiä, eikä myöskään tulentekovälineitä tai aitoja kynttilöitä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Mainiokoti Kultakaaressa on käytössä sähköinen kulunvalvonta eli jokaisella työntekijällä on kulkulätkä, mistä jää merkintä järjestelmään, kun sitä käyttää. Lääkehuoneeseen on pääsy vain lääkeluvallisilla ja N-lääkekaapille N-lääkevastaavalla. Lääkehuoneessa on tallentava valvontakamera, lääkehuoneen ovesta on kameravalvonnasta kertova merkki. Valvontakameran käytöstä ja tallenteista vastaa yksikön johtaja. Yksikön ulko-ovilla toimii ovipuhelinjärjestelmä, joka välittää ovikellon soiton hoitajan puhelimeen. Hoitaja pystyy näin avaamaan oven sisältä, varmistettuaan ensin kuka on tulossa. Ulko-ovissa ja väliovissa on sähkölukot.

Mainiokoti Kultakaaressa on käytössä Hoitajakutsu.fi hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaalla on kädessä hälytinranneke, mitä painamalla tulee ilmoitus ryhmäkodin puhelimeen tekstiviestinä. Rannekkeesta tulee myös ilmoitus ryhmäkodin puhelimeen, mikäli siitä on pateri vähissä. Epäkunnossa olevat hälyttimet korvataan uusilla. Jokainen käytössä oleva hälytin testataan kuukausittain. Hälyttimien testaus tehdään siihen nimettyjen henkilöiden toimesta. Teknologiset ratkaisut valitaan asukkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asukkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa:

Hoitajakutsu.fi, hannu@hoitajakutsu.fi tai janne@hoitajakutsu.fi

Yksikön johtaja Kati Lehtomäki kati.lehtomaki@mainiokodit.fi

Kaikki yksikön lääkinälliset laitteet on listattu laitereksiteriin (Spotillaan), jonka ylläpidosta ja huoltojen ajantasaisuudesta vastaa yksikön johtajan lisäksi yksikön nimetyt laitevastaavat. Yksikön johtaja vastaa mm. hankinnoista ja tilauksista sekä osaamisen varmistamisesta. Käytämme yksikössä vain CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Yksikön laitevastaavat:

Yksikön johtaja, Kati Lehtomäki, kati.lehtomaki@mainiokodit.fi p. 050 447 7803

ft, Ida Teronen ida.teronen@mainiokodit.fi ja lh Sari Antila sari.antila@mainiokodit.fi
p. 040 3623700

Henkilökunta koulutetaan apuvälineiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön sekä näistä kootaan erillinen lista. Laitekoulutusta on saatavilla sisäisen verkkokoulutuksen kautta ja yksikössä käytännön tasolla. Jokainen huolehtii omasta perehdytyksestään ennen laitteiden käyttöä. Tarvittaessa laitteisiin liittyvistä poikkeamatilanteista tehdään poikkeamailmoitus yksikön käytänteiden mukaisesti, tarvittaessa ollaan yhteydessä laitetoimittajaan ja ilmoitetaan Fimeaan.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmä Domacare, johon jokaisella hoitohenkilökunnasta on omat tunnukset. Henkilökunta perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön ja järjestelmän käyttöön liittyen on tarjolla ohjeita sekä koulutusta yksikön omasta perehdytysjärjestelmästä. Lisäksi käytösämme on asukkaiden hoivaan liittyen Lifecare- ja Acute-tietojärjestelmät.

Henkilökunta käy tietoturva- ja tietosuoja kurssin Workdayssa. Yksikön tietoturvan ja tietosuojan tarkastuslista käydään läpi vuosittain. Mahdollisiin järjestelmä- tai huoltokatkoihin olemme valmistautuneet siten, että asukkaiden lääkityslistat löytyvät myös paperisena. Myös henkilökunnan työvuorot löytyvät kirjallisena sähköisen järjestelmän lisäksi. Tarvittaessa tietosuojapoikkeamasta ilmoitetaan yksikön poikkeamailmoitusprosessin mukaisesti. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Mainiokoti Kultakaaressa on kirjaamisvastaava, joka opastaa kirjaamiseen liittyvissä asioissa. Kirjaamisvastaava osallistuu säännöllisesti Mainiokotien kirjaamisvastaavien koulutuksiin ja jalkauttaa saamaansa kirjaamistietoa ja osaamista eteenpäin henkilöstölle mm. viikkopalavereiden yhteydessä. Uusi työntekijä saa tiimivastaavalta tai yksikön johtajalta tunnukset ohjelmiin, joita kirjaamiseen tarvitaan. Yksikössä on käyttöönotettu mobiilikirjaus tehtävienhallinta, joka sujuvoittaa arkea sekä turvaa asukkaan hoitoa tietojen esille saamiseksi nopeammin.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu Mainiokotien yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaan sekä yksikökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja Hans Havumäki p. 044 468 2010. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa lääkeluvallisten perehdytystä. Työntekijät voivat toteuttaa lääkehoitoa vasta, kun heillä on voimassa oleva lääkelupa. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan arjen työssä sekä viikoittain omavalvontakyselyssä. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkeshoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa. Poikkeamailmoituksista nähdään mahdolliset suunnitelmasta poikkeavat asiat.

Yksikön lääkeshoidosta vastaa sairaanhoitaja Hans Havumäki (hans.havumaki@mainiokodit.fi p. 044 468 2010). Yksikön vastuulääkärinä toimii (Pihlajalinna), Harriet Stenvall.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Mainiokoti Kultakaarella päivittäiskirjaaminen tapahtuu asiakastietojärjestelmä Domacareen. Kirjaaminen on osa perehdytystä ja kirjalliset ohjeet löytyvät perehdytysohjelmasta ja tulostettuina kunkin ryhmäkodin perehdytyskansiosta (ohje mobiilikirjaamiseen sekä kirjaamiseen tietokoneella). Kirjaamisohjeessa on, että jokaiselle asukkaalle on tehtävä kirjaus jokaisessa työvuorossa. Kirjaamisen toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyssä. Yksikön johtaja ja kirjaamisvastaava seuraavat kirjausten toteutumista ja sisältöä pistokokein. Kultakaarella voi kirjata monella eri välineellä (tietokone, puhelin, tablettitietokone) ja ryhmäkodissa kulloinkin vuorossa olevat hoitajat sopivat, kuka kirjaa kenestäkin asukkaasta.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus ja käytännöt ovat osa jokaisen työntekijän perehdytystä. Tietosuojasta keskustellaan työntekijän kanssa työsuhteen tai työharjoittelun alkaessa. Mehiläisessä/Mainiokodeilla on lisäksi koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen työntekijän tulee suorittaa työsuhteen alussa. Mainiokoti Kultakaaren tietoturvasuunnitelma on tulostettuna viranomaismapissa sekä tallennettuna Mainionetissä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuus ja tietosuojakäytännöt työsopimuksen teon yhteydessä. Tarvittaessa tietosuoja ja -turva-asiointia käsitellään viikkopalavereissa. Eri sovellusten käyttöön löytyy Moodlesta koulutuksia, tallenteina sekä myös reaaliaikaisina koulutuksina.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojavastaavat:

Mehiläisen tietosuojavastaava, Kim Klemetti p. 045 672 8286

Kati Lehtomäki kati.lehtomaki@mainiokodit.fi p. 050 447 7803

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Mainiokoti Kultakaarella asukkaat ja heidän läheisensä otetaan mukaan toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asukkaille pidetään joka lauantai asukaskokous, missä he saavat tuoda esille ajatuksia, toiveita ja omia mielipiteitään koskien heidän arkeaan. Asukkaat voivat antaa palautetta myös omatuokioissa. Läheisten mielipiteitä saadaan selville asukas- ja läheistyytyväisyysmittauksissa eli laatuindeksikyselyissä sekä anonyymien palautekanavan kautta tulleista palautteista. Läheiset voivat antaa palautetta myös sähköpostitse ja puhelimitse. Pyrimme kehittämään toimintaamme saadun palautteen pohjalta. Läheisille on tehty myös noin kerran vuodessa erillinen läheiskysely. Pidämme vähintään kahdesti vuodessa läheisten iltoja, joista tiedotamme asukkaiden läheisiä erillisellä kutsulla. Lisäksi läheiset ovat tervetulleita kaikkiin yksikköömme muihin järjestettäviin tapahtumiin ja yhteisiin hetkiin.

Kaikki saadut asukaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa. Säännöllisen asukas- ja läheistyytyväisyyskyselyn tulokset (päivitetty laatuindeksi) käsitellään kuukausittain henkilöstökokouksessa ja sen perusteella määritellään kehittämistoimenpiteet.

Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan kuukausittain laatuindeksillä, jonka osa-alueina ovat:

1. Yksiköllinen hoiva, ohjaus ja tuki
2. Turvallisuus
3. Oma viihtyisä koti
4. Yhteisöllisyys ja osallisuus
5. Maukas ravinto

Lisäksi yritystasolla määritellään koko yritystä koskevat kehittämistoimenpiteet, joiden toteutumista johtoryhmä seuraa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Mainiokoti Kultakaaressa toiminnan riskejä arvioidaan lisäksi palo- ja pelastussuunnitelmassa, turvallisuusselvityksessä, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, yksikön lääkehoitosuunnitelmassa sekä arvioimalla tietoturvariskejä.

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden sekä läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Turvallisuuskävelyt, toimitilatarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Työsuojeluvaltuutetun tai –varavaltuutetun, tiimivastaavan tai yksikön johtajan johdolla tehtyjen turvallisuuskävelyjen tehtävänä on ohjata katsomaan ympäristöä ja toimintaa turvallisuuden näkökulmasta. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi kohottaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

Työntekijän velvollisuus on miettiä turvallisuusasioita osana jokaista työvuoroa siitä näkökulmasta, mitä itse voi tehdä turvallisuuden säilymisen hyväksi. Mikäli jokin riski havaitaan, se saatetaan välittömästi yksikönjohtajan, tiimivastaavan tai vuorovastaavan tietoon. Kyseiseen riskin reagoidaan välittömästi sen vaatimalla tavalla. Yksikössä on tehty kirjallinen Työn vaarojen ja riskien arviointi -lomake, jossa käsitellään riskejä eri osa-alueittain.

Työntekijät, asukkaat sekä läheiset voivat tuoda havaitsemiaan epäkohtia, laatu-poikkeamia tai riskejä esille täyttämällä laatu-kyselyn tai kertomalla havainnoistaan suoraan työntekijälle tai yksikönjohtajalle. Myös sähköpostitse voidaan vastaanottaa palautetta.

Kultakaaressa kiinnitetään huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin:

- Asukasturvallisuus
- Kaatumisten minimointi turvallisilla jalkineilla, tilavilla ja esteettömillä tiloilla sekä sopivilla apuvälineillä
- Asukkaiden voinnin seuranta, muutosten havainnointi sekä tarkka kirjaaminen, jos esiintyy haastavaa käyttäytymistä. Tieto välitetään työyhteisössä eteenpäin ja esimerkiksi sairaanhoitajat voivat konsultoida tarvittaessa lääkäreitä.
- Kielitaito
- Yksikkömme on monikulttuurinen, eikä kaikkien työntekijöiden äidinkieli ole suomi. Hyvä ohjaus, perehdytys sekä asioiden varmistaminen tarvittaessa esimerkiksi englanniksi ovat osa toimintatapojamme. Käyttökielemme on kuitenkin suomen kieli, jota käytettäessä kielitaito vahvistuu.

Henkilökunta on ohjeistettu poikkeamailmoituksen täyttämiseen. Ilmoituksessa arvioidaan riskin vakavuutta, kuinka todennäköisesti kyseinen tapahtuma tapahtuu uudestaan ja pohditaan ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Poikkeamailmoitukset käsitellään henkilöstökouksessa joko yksikön johtajan tai tiimivastaavan esittelemänä. Kokouksessa sovitaan jatkotoimenpiteet. Lisäksi poikkeamat käsitellään aina asianosaisten kanssa poikkeamasta riippuen.

Pelastus- ja ensiapukoulutusta, sekä poistumisharjoituksia pidetään suunnitellusti koko henkilökunnalle. Lääkehoidon itsearviointi suoritetaan vuosittain. Lisäksi lääkehoitoa auditoidaan sekä sisäisesti että ulkoisilla auditoinneilla.

Poikkeustilanteisiin on varauduttu ja poikkeustilanteita varten on tehty valmiussuunnitelma. Yksikkö on varautunut mm. taskulampuilla, varavirtalähteillä, vesikanistereilla ja vararuokajärjestelmällä. Kiinteistönhuolto päivystää ympäri vuorokauden.

Yksikössä on lisäksi laadittu seuraavat suunnitelmat ja ohjeistukset:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Valmiussuunnitelma
- Elintarvikeomavalvontasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma

-Lääkehoitosuunnitelma

-Yksikkökohtaiset toimintaohjeet tarvittaessa eri tilanteisiin (esim. sähkökatkot)

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.

Toimiston (hoitajien toimisto, 2krs.) selailukansiossa on välilehti, johon on koottu eri vastualueista vastaava henkilöstö. Kansiota kaikki työntekijät voivat käydä katsomassa, kuka on nimetty minkäkin vastualueen vastaavaksi, esimerkiksi laitevastaava, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ym. Päävastuu riskien hallinnasta on kuitenkin yksikönjohtajalla, Kati Lehtomäellä.

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.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muu-

toksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan. Ensisijaisesti epäkohdat ja puutteet käsitellään yksikössä asianosaisten kanssa.

Poikkeamien käsittelyn yhteydessä tarvittavat toimenpiteet kirjataan poikkeamalomakkeelle sekä kokousmuistioon. Yksikön johtaja tai tiimivastaava esittelevät poikkeamat henkilöstökokouksessa viikoittain, jolloin aina edeltävän viikon ajalta tulleet poikkeamailmoitukset käydään läpi. Mahdolliset toimenpiteet kirjataan kokouksen muistioon, mikä löytyy Mainionetistä yksikön omista tiedostoista. Lisäksi muistio lähetetään sähköpostilla/asukastietojärjestelmän viestikentän kautta kaikille työntekijöille luettavaksi, koska kaikki eivät kokouksissa ole välttämättä paikalla. Muille yhteistyötahoille ilmoitetaan esimerkiksi puhelimitse tai kirjallisesti muutoksista. Jokaisella työntekijällä on vastuu lukea kokouksien muistiot. Muistioon kirjataan myös seuranta, eli koska asiaa tarkastellaan uudelleen ja kuka vastaa asian seurannasta. Omavalvontakäyntien yhteydessä kirjataan seurantasuunnitelma. Kehittämistoimet pohditaan yhdessä joko oman henkilöstön kanssa tai tarvittaessa laatutiimin tuella sekä jalkautetaan yksikön toimintaan, jolla saadaan ehkäistyä vastaavan toiminnan tapahtumista uudelleen.

Arvioimme tekemiämme korjaavia toimenpiteitä säännöllisesti ja varmistamme jokaisen toimivan sopimusten mukaisesti. Jokaisen työntekijän työsuhteen laadusta riippumatta tulee noudattaa sovittuja toimintaohjeita, jotka ovat kaikkien saatavilla Mainionetissä yksikön omilla sivuilla. Jos henkilöstö huomaa, ettei sovittuja toimintaperiaatteita/-tapoja noudateta, on siihen oikeus sekä velvollisuus puuttua ja tuoda asia yksikön johtajan tietoon.

Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikön johtajalle, palvelujohtajalle, liiketoimintajohtajalle, tiimivastaavalle sekä laatutiimille. Vakavat poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet, ja niiden takia tehdyt muutokset käydään läpi myös Mainiokotien laatutiimissä, jotta pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa yksiköissä. Kaikista vakavista poikkeamista ja läheltä piti – tilanteista sekä niiden takia tehdyistä muutoksista informoidaan asukasta itseään, hänen läheistään/edunvalvojaansa, sekä hyvinvointialuetta, joka asukkaan on sijoittanut. Yksikön johtaja vastaa siitä, että tieto menee tilaajalle.

Ilmoitus epäkohdasta voi tulla myös asiakas- tai läheispalautteen kautta. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.



Henkilöstön kanssa käydään vuosittain läpi ohjeistus viikkopalaverin yhteydessä Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeuden toteuttamisesta, millaisissa tilanteissa tai mitä kautta ilmoitus on tehtävissä. Tämä kirjataan yksikön muistioon, jonka kautta päätyy tiedoksi kaikille.

Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien tai puutteiden esille tulon jälkeen, ilmoituksen vastaanottaneen tulee aina käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi sekä saattaa tapahtunut tarvittavien henkilöiden tietoon. Esihenkilö voi hyödyntää käsittelyssä myös puheeksi otto -käytänteitä ja muita keskusteluita asian käsittelyssä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Yksikkö huomioi tarvittaessa omassa riskienhallinnassa ja toiminnassaan valvovien viranomaisten ohjaukset ja päätökset. Mahdollisiin selvityspyyntöihin vastataan viipymättä ja niistä tiedotetaan tarvittavia tahoja.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Poikkeamien määriä ja niiden laatua sekä tapahtuneita riskejä sekä muutoksiin johtaneita toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti esimerkiksi vertaamalla aikaisempiin poikkeamatilanteisiin ja palautteisiin. Seurannan tukena yksikkö voi hyödyntää poikkeamailmoituksista saatavaa raporttia PowerBI:stä. Vaara- ja haittatapahtumista raportoidaan avoimesti ja tarvittavia tahoja sekä niistä saatavaa tietoa hyödynnetään muissakin yksiköissä. Riskien arviointi toteutetaan vuosittain moniammatillisesti, jolloin saadaan mahdollisimman laajasti näkökulmia esille.

Henkilöstön osaaminen riskienhallintaan varmistetaan perehdytyksen avulla sekä henkilöstöä rohkaistaan kertomaan ja tuomaan esille mahdolliset riskit ja läheltä piti-tilanteet. Henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti, mikä löytyy Mainionetistä sekä Workdaysta. Lisäksi henkilökunnalle nimetään perehdyttäjä ja henkilökunnan perehdytyksen etenemistä seurataan PowerBI:stä.

Mehiläisen sosiaalipalveluiden hygieniasuunnitelma löytyy Mainionetistä ja on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Hygieniakäytäntöjä kerrataan säännöllisesti. Yksikkömme sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Aukkaita tuetaan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Yksikössä työskentelee siistijä arkisin ja hän työskentelee erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa. Asukkaan vaihtuessa asukashuoneeseen tehdään perusteellisempi siivous. Henkilökunta seuraa asukashuoneiden siisteyttä päivittäin niissä vieraillessa. Laitoshuoltaja siivoaa yleiset tilat siivoussuunnitelman mukaisesti. Lisäksi muu henkilökunta puhdistaa tiloja tarpeen ja ohjeen mukaan. Saunatilat pestään käytön jälkeen ja laitoshuoltaja pesee saunan kerran viikossa.

Mainiokoti Kultakaaren liinavaatteet ja pyyhkeet pestään pesulassa. Pesula toimittaa kerran viikossa puhtaat liinavaatteet ja pyyhkeet sekä vie likaiset pesulaan. Asukkaiden vaatteet pestään Mainiokoti Kultakaaressa. Vain yhden asukkaan vaatteita pestään koneessa kerrallaan ja kuivat vaatteet viedään asukashuoneisiin takaisin.

Mainiokoti Kultakaaren perehdytyksessä opastetaan myös pyykkihuollon toteuttamiseen. Yksikön laitoshuoltaja neuvoo ja opastaa esimerkiksi eritesivouksien toteuttamiseen. Siivoustyöhön ja eritesivoukseen liittyen on tehty kirjalliset ohjeet. Hygieniaohteiden ja infektio-ohjeiden toteutumista seurataan esimerkiksi puhdistus- ja desinfiointiaineiden kuluksen sekä yksikössä esiintyneiden infektioiden perusteella.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

Täyttääksemme asukkaidemme odotukset ja tarpeet sekä tukeaksemme asiakaskokemusta, on Mehiläisen/Mainiokotien ostamien tuotteiden ja palveluiden oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia, potilasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Mehiläisen laatu- ja johtamisjärjestelmä täyttää standardien ISO 9001, ISO 14001 ja ETJ+ vaatimukset. Mehiläinen tekee vuosittain toimittaja-arvioinnin ja auditointeja sekä toimittajakohtaisia riskiarvioita. Ostopalveluiden toimittajien tulee noudattaa Mehiläisen eettisiä ohjeita, paikallisia lakeja, sääntöjä ja ohjeita sekä mahdollisia kansainvälisiä lisävaatimuksia.

Seuraamme toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, selvitämme asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehinetissä olevan palautejärjestelmän kautta hankintaan.

Ostopalvelujen laatua seurataan ja arvioidaan päivittäin henkilökunnalta, asukkailta sekä läheisiltä saadun palautteen perusteella.

Ostopalvelun tuottajat:

Kiinteistönhuolto: Kotikatu, Viilajankatu 8, 15520 Lahti, lahti@kotikatu.fi

puh. ark. 8-16, 020 730 2990 ja päivystys klo 16-08, 010 270 8888

Liinavaatepalvelu: Comforta Oy

Vaihtomattopalvelu: Lindström Oy

Hoitajakutsujärjestelmä: Hoitajakutsu.fi

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Mainiokotien www-sivuilta. Mainiokoti Kultakaaren omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä yksikönjohtajan, tiiminvetäjän ja henkilöstön kanssa, koska sillä varmistetaan henkilöstön sitoutuminen suunnitelman mukaiseen toimintaan. Tarvittaessa yksiköllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa.

Mainiokoti Kultakaaren omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön johtaja Kati Lehtomäki, kati.lehtomaki@mainiokodit.fi, p. 050 447 7803

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on yksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa ja omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Mainiokoti Kultakaarella ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä jokaisen ryhmäkodin kodinkansioissa, mitä säilytetään ryhmäkodin yleisissä tiloissa. Tähän kansioon voivat asukkaat, läheiset sekä omavalvonnasta kiinnostuneet tutustua helposti ja ilman erillistä pyyntöä. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu myös Mainiokoti Kultakaaren internetsivuille sekä nähtävissä toimistossa olevassa viranomaismapissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävissä PSOP-palvelussa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme. Lisäksi omavalvontasuunnitelman to-

teutumista seurataan raportoinnilla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa. Nämä raportoidaan palvelujohtajan kautta raportoinnin toteutumisen varmistamiseksi.

Mainiokoti Kultakaaren omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain vuosikellon mukaisesti. Mainionetissä päivitettävien asiakirjojen yhteydessä näkyy suunnitelman ajantasaisuus. Henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 23.10.2025

Allekirjoitus

Kati Lehtomäki

Kati Lehtomäki