

## MAINIOKOTI JOUTSEN-SVANHEMMET OMAVALVONTASUUNNITELMA





## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Mehiläinen Hoivapalvelut Oy Palveluntuottajan Y-tunnus 2099743-4		Kunnan nimi: Espoon kaupunki/ Vanhustenpalvelut/ Asumispalvelut/ Pitkäaikaishoito PL 1, 02770 Espoo, puh. 09 816 56000  Kuntayhtymän nimi:  Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi <b>Mainiokoti Joutsen-Svanhemmet</b>			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiin  Espoon kaupunki/ Vanhustenpalvelut/ Asumispalvelut/ Pitkäaikaishoito PL 1, 02770 Espoo, puh. 09 816 56000			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen 80 asukaspaikkaa, palveluasuminen 7 asukaspaikkaa			
Toimintayksikön katuosoite <b>Kipparinkatu 2</b>			
Postinumero <b>02320</b>		Postitoimipaikka <b>Espoo</b>	
Toimintayksikön vastaava esimies <b>Satu Lamminsalo</b>		Puhelin <b>+358 40 673 8168</b>	
Sähköposti <b>satu.lamminsalo@mainiokodit.fi</b>			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) <b>15.5.2018</b>			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta <b>19.4.2018</b>		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta <b>15.5.2018</b>	



### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Siivous: Lassila & Tikanoja Oy  
 Pesulapalvelut: Comforta  
 Kiinteistönhuoltopalvelut: Are Oy  
 Isännöinti: Newsec  
 Asukas- ja henkilöstöturvallisuushälytysjärjestelmän ylläpito ja tuki: 9solutions Oy  
 Kulunvalvonta- sekä lukitusjärjestelmien ylläpito ja tuki: Salto Oy/Turvakolmio  
 Lääkkeiden annosjakelu: Jorvin apteekki  
 Asukastietojärjestelmän ylläpito ja tuki: Invian Oy  
 Vaihtomattopalvelu: Lindström

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmet tarjoaa pitkäaikaista tehostettua palveluasumista ikääntyville henkilöille, jotka iän tai sairauden mukanaan tuomien rajoitteiden vuoksi tarvitsevat päivittäisissä toiminnoissaan hoivaa ja huolenpitoa.

Kodissamme pyritään tukemaan omatoimisuutta ja toimintakyvyn ylläpitämistä niin pitkälle, kuin se on asukkaan voimavarat ja toiveet huomioon ottaen mahdollista.

Tavoitteenamme on luoda asukkaillemme lämminhenkinen arki sekä yksilöllinen, yhteisöllinen ja elämyksellinen elämä hoiva-alan parhaita käytäntöjä hyödyntäen.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa, yksilöllinen kuntouttava hoitosuunnitelma, jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.

Palvelua tuotetaan kaksikielisesti ja asukkaalla on oikeus saada palvelua omalla äidinkielellään, suomen tai ruotsin kielellä.

Kehitämme jatkuvasti työmme sisältöä ja arvioimme asukkaiden toimintakyvyn edistymistä eri mittareilla. Palvelukotimme tavoite on turvata asukkaalle laadukas ja itsenäinen elämä elämän loppuun saakka. Annamme hoivaa yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Hoitotyömme päämääränä on asukkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu. Elämänlaatuun sisältyy myös mielekäs arki, jonka sisältöä mietitään yhteistyössä asukkaan sekä hänen läheistensä kanssa yksilöllistä kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa.

Arvomme näkyvät kaikessa toiminnassamme ja ovat apuna valinnoissa, joita henkilökuntamme tekee työssään päivittäin. Arvomme korostavat ihmissläheistä ja luotettavaa toimintaa sekä yhdessä työskentelyä ja toisia kunnioittavaa vuorovaikutusta. Toimintaperiaatteena yksikössämme on asukkaiden kuntoa ylläpitävä hoitotyö sekä asukkaan elämänlaadun tukeminen toimintakykyä, tarpeita ja toiveita havainnoiden ja tukien.

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetissä tehtävä hoivatyö tukee asukkaan yksilöllistä hyvää elämää.



## Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Mainiokodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita. Toimintaamme ohjaava 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 laatuajrjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen ovat jatkuvaa.
- Mainiokoti Joutsenessa on ammattitaitoinen ja osaava henkilöstö. Henkilökunnan osaamistaan hyödynnetään erilaisin vastuualuein ja osaamista kehitetään tarvittaessa sisäisillä sekä ulkoisilla koulutuksilla.
- Kodissa tarvitaan monipuolista vanhustyön osaamista kuten: muistisairaudet, ravitsemus, liikunta, lääkehoito ja saattohoito. Tarvittavaa osaamista sekä tukea arvioidaan kehityskeskusteluissa, kodin palaverissa sekä palautekyselyillä. Osaamisen tarpeista keskustellaan myös palvelun tilaajan kanssa.
- Kotimme tietoa- ja taitoa arvioidaan sisäisten ja ulkoisten auditointien avulla.
- Kotimme toiminnassa huomioidaan viranomaisvaatimukset ja toimimme niiden mukaisesti.

### Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Jokaiselle asukkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma kuukauden sisällä siitä, kun hän muuttaa Mainiokoti Joutseneen. Asukkaan omahoitaja laatii suunnitelman yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa.
- Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään aina asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa, kuitenkin minimissään puolen vuoden välein.
- Asukkaiden toimintakykyä ja palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti erilaisin mittarein. Käytössämme on mm. RAI-, MMSE-, MNA sekä Braden-mittarit.
- Asukkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan DomaCare -asiakastietojärjestelmään jokaisessa työvuorossa. Muutoksista tiedotetaan läheisille aktiivisesti yhteisesti sovitulla tavalla ja aikataululla.
- Toteutamme työssämme kuntouttavaa työtettä ja rohkaisemme asukkaitamme omatoimisuuteen niin kauan, kuin se on mahdollista.
- Ryhmätoimintaa suunniteltaessa otamme huomioon asukkaiden yksilölliset mieltymykset.



- Kodissamme huomioidaan ympäristö- ja energiaystävällisyys. Sammutamme valot tiloista, joissa emme oleskele, mahdollisuuksien mukaan korvaamme kertakäyttötuotteet kestotuotteilla (esimerkiksi ruokaessut) ja lajittelemme jätteet.

### **Kumppanuus ja yrittäjäys**

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen.
- Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastytyväisyyden eteen.
- Kodissamme tehdään tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan kanssa. Tilaajalle tiedotetaan tarpeen mukaan kodin toimintaan ja asukkaisiin liittyvistä asioista puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi tilaaja toteuttaa vuosittain vähintään yhden ennalta ilmoitetun ja yhden ennalta ilmoittamattoman auditointikäynnin kotiimme.
- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asukkaiden, heidän läheistensä ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asukkaittemme arkeen.
- Kodissamme tehdään jatkuvasti aktiivista asukashankintaa osallistumalla eri tapahtumiin sekä ottamalla yhteyttä alueen toimijoihin ja ikäihmisiin. Asukkaiden läheisten kanssa tapaamisia on läheisten kahvien ja läheisten iltojen muodossa sekä yhteisissä juhlissa. Läheiset ovat aktiivinen osa kotimme arkea.
- Läheiset ovat myös mukana asukkaan hoivan ja hoidon suunnittelussa omien voimavarojensa mukaisesti.
- Asukkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tuemme kysymällä asukkailta palautetta, pitämällä asukaskokouksia, yhteisin ruoka- ja kahvihetkin sekä yhteisillä toiminnallisilla tuokion ja keskusteluhetkin.
- Palautekyselyitä tehdään sekä läheisille että asukkaille ja työntekijöille säännöllisesti.
- Mainiokoti Joutsenassa on toiminut läheisraati, joka on kokoontunut 2-4 kertaa vuodessa. Tapaamisissa on käsitelty yhteisiä ilon ja huolen aiheita liittyen asukkaidemme hoivaan ja arkeen. Läheisraadin toiminta on toistaiseksi tauolla koronarajoitusten takia.
- Koronarajoitusten vuoksi läheisten illat järjestetään toistaiseksi Teamsin välityksellä neljä kertaa vuodessa.
- yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla asukkaiden arjessa läsnä. Järjestämme päivittäisiin hetkiin asiakkaita yhdistäviä hetkiä esimerkiksi ruokailujen lomassa keskusteluita ylläpitämällä

### **Kasvu ja Kehittäminen**

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.
- Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Palautteen hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammattilaisten/ työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.
- Jokaisen yhteisöömme kuuluvan henkilön – asukkaan, läheisen ja työntekijän – mielipide on tärkeä.



- Meille on tärkeää käydä vuoropuhelua kaikkien yhteisömme jäsenten kanssa, sillä uskomme, että yhdessä tekeminen on tie jatkuvaan kehittymiseen.
- Asukkaamme saavat vaikuttaa arkeensa ja heidän mielipidettään kuunnellaan heidän elämäänsä liittyvissä asioissa.
- Läheisiä kannustetaan suoraan palautteen antoon ja dialogiin henkilöstön kanssa.
- Kodissamme kysytään säännöllisesti asukkaiden, läheisten ja työntekijöiden kokemuksia niin sanotulla tablettikyselyllä. Kyselyn perusteella kodillemme muodostuu laatuindeksi, joka toimii kodin toiminnan kehittämisen välineenä.
- Laatua arvioidaan ja tarkkaillaan jatkuvasti, laatuindeksi päivittyy kuukausittain.
- Palvelun tilaajan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ja kartoitetaan heidän palvelutarpeitaan palveluiden kehittämiseksi.

**Teemme asioinnin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.**

#### **Kansallinen lainsäädäntö:**

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

[Hallintolaki](#) (6.6.2003/434)

[Sosiaalihuoltolaki](#) (1301/2014)

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

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

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

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

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

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

[Tulkkauspalvelulaki](#) (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)

[Kotikuntalaki](#) (11.3.1994/201)

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



### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

#### Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa Mainiokoti Joutsenessa. Toimintaan ja palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskejä voivat aiheuttaa monet eri tekijät, kuten esimerkiksi toimintaympäristö, henkilökunnan toimintatavat tai asukkaat. Erilaiset riskit ja kriittiset työvaiheet pyritään ennaltaehkäisevästi huomioimaan mahdollisimman hyvin ja niihin puututaan heti. Vaarojen ja riskien arviointi sekä toimitilatarkastukset ja turvallisuuskävelyt toteutetaan mainiokoti Joutsenessa säännöllisesti. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asiakkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Kodin työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä sekä sisällä että ulkona tarkastellaan puolestaan säännöllisten turvallisuuskävelysten ja toimitilatarkastusten avulla. Tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapaturmien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Vaarojen tunnistaminen ja hallinta on kuvattu ja ohjeistettu tarkemmin toimintajärjestelmässä.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Päivittäisessä työssään Mainiokoti Joutsenen henkilökunta pyrkii huomioimaan sekä työntekijöiden että asukkaiden turvallisuuden. Henkilöstön työtehtävät on selkeästi jaettu ja asukas- ja työturvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta sisältyvät jokaisen työntekijän työtehtäviin. Asukkaiden yksilölliset palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat, lääkitys, seurannat sekä päivittäiskirjaukset kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Ryhmäkotien yleiset tilat sekä asukkaiden huoneet pidetään siisteinä ja kulkureitit esteettöminä. Lääkehoidossa noudatetaan lääkehoitosuunnitelmaa ja lääkehoitoa toteuttavat vain lääkeluvalliset hoitajat. Kemikaalit ja vaaralliset aineet säilytetään myös lukituissa tiloissa tai muissa asianmukaisissa tiloissa asukkaiden ulottumattomissa.

Henkilökunta raportoi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen Mainionetin yksikkösivujen kautta poikkeamaraportilla. Kodin toiminnassa esiin nousseet vakavat poikkeamat tuodaan aina välittömästi yksikön johtajan tietoon. Turvallisuuspoikkeamat ja mahdolliset virheet toiminnassa käsitellään kodin henkilöstökokouksissa.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskinhallinta on jatkuvaa toiminnan arviointia ja kehittämistä. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat Mainiokoti Joutsenessa sitä, että toiminnassa huomioidaan tapahtuvat muutokset ja niiden edelleen mahdollisesti aiheuttamat uudet turvallisuusriskit.

#### Riskinhallinnan työnjako



<b>Riskien tunnistaminen</b>
.
<b>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</b>
<p>Mainiokoti Joutsenen toimintaan liittyvistä riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti eri menetelmillä. Poikkeamailmoitusten lisäksi kodin henkilöstökokouksissa käydään läpi toimintaan liittyviä riskejä ja toiminnan hyviä käytänteitä. Turvallisuuskävelyt- ja toimitilatarkastukset ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista ja niiden tehtävänä on ohjata katsomaan ympäristöä ja toimintaa turvallisuusnäkökulmasta. Työpaikkaselvitys ja työterveyshuollon kanssa tehtävä yhteistyö auttavat myös riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa. Arvokasta tietoa saadaan myös asukkailta ja heidän läheisiltään.</p> <p>Riskejä arvioidaan myös osana päivittäistä työtä. Riskit voivat liittyä esimerkiksi työtehtävään, työympäristöön tai työntekijän omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. On muistettava, että vaikka yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksikin. Jokaisen työntekijän velvollisuutena onkin tuoda kaikkien yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asukkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön jne. liittyvät riskit. Lisäksi sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.</p>
<b>Riskien käsitteleminen</b>
<p>Mainiokoti Joutsenessa kaikki haittatapahtumat ja "läheltä piti" -tilanteet kirjataan toimintaohjeiden mukaisesti poikkeama. Ilmoitukset käsitellään kodin henkilöstökokouksissa esimiehen johdolla vähintään kerran kuukaudessa. Käsitelyn yhteydessä pureudutaan syyhyn, joka poikkeaman on saanut aikaan, jotta opittaisiin ennaltaehkäisemään niiden uudelleen esiintyminen.</p> <p>Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti yksikön johtajan toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa.</p> <p>Tarvittavat muutokset saatetaan kodin arjen käytäntöihin yksikön johtajan ja tiimivastaavien toimesta. Muuttuneet käytänteet päivitetään myös tarvittaviin työohjeisiin ja toiminnankuvauksiin. Tilajaa tiedotetaan poikkeamista sopimuksen mukaisesti.</p> <p>Työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään esimiehen johdolla yhteistyössä turvallisuusyhteyshenkilön kanssa. Asukasta ja läheistä tiedotetaan aina asukkaan hoitoon liittyvistä poikkeavista tilanteista.</p>
<b>Korjaavat toimenpiteet</b>
<p>Mainiokoti Joutsenessa laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyn yhteydessä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavia toimenpiteitä voivat esimerkiksi olla tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.</p> <p>Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilöstön kanssa keskustellen. Korjattavan asian kuntoon saattamiseksi laaditaan korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuhenkilö ja määritetään aikataulu, missä ajassa asia on saatettu kuntoon, lopuksi vielä seurataan, että korjattu asia on pitemmällä aikavälillä pysyvän työprosessissa muutoksen.</p> <p>Mikäli työntekijä on jättänyt noudattamatta toimintaohjetta, annetaan työntekijälle toimintaohje uudelleen tiedoksi ja kerrataan ohjeen mukainen toimintatapa yksikön johtajan ja/tai tiimivastaavan toimesta.</p>





### **Muutoksista tiedottaminen**

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Korjaavat toimenpiteet ja muuttuneet toimintaohjeet käsitellään kodin henkilöstökokouksissa, kirjataan palaverimuistioihin ja muistiot tallennetaan mainiokoti Joutsenen sharepoint-sivuille. Tarvittavat työ- ja toimintaohjeet sekä asiaan liittyvät mahdolliset muut kirjalliset dokumentit päivitetään uuden toimintakäytännön mukaiseksi ja ne tallennetaan myös Mainiokoti Joutsenen sharepoint-sivuille. Domacare-asiakastietojärjestelmään tehdään kirjaukset asukkaan kohdalla muuttuneista käytänteistä (esim. palvelu- ja kuntoutussuunnitelma). Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

Yksikön johtaja ja tiimivastaavat valvovat ja arvioivat toiminnan toteutumista sovitulla tavalla. Koko henkilökunta on velvollinen huolehtimaan siitä, että sovitut toimintatavat toteutuvat käytännössä.

.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

### **Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Mainiokoti Joutsenen omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla on nimetty omat vastuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma toimii myös kodin toimintasuunnitelman liitteenä ja on osa jokaisen työntekijän perehdytystä.

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Suunnittelusta vastannut:

Satu Lamminsalo, puh. 040 673 8168, satu.lamminsalo@mainiokodit.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Vuosikellomme mukaan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain lokakuun aikana ja lisäksi aina palvelun laatuun, vastuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyvissä muutostilanteissa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Mainiokoti Joutsenen www-sivuilla sekä kodin aulan Kodinkansiossa.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Mainiokoti Joutseneen asukkaat tulevat tilaajan sijoittamana, palvelusetelillä tai itse maksaen. Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös liittyen asukkaan sijoittumiseen Mainiokoti Joutseneen tehdään yhteistyössä asukkaan, läheisen, tarvittaessa sijoittavan tahon asiakasohjaajan ja palveluyksikön kanssa ja asukas/läheinen voivat vaikuttaa palveluyksikön valintaan.

Asukas osallistuu oman palvelu- ja kuntoutussuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti asukkaan voinnin päivittäisseurannalla sekä erilaisten mittareiden kuten muun muassa RAI-toimintakykyarvion, MMSE- ja MNA-mittareiden avulla. Asukkaan yksilöllinen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein ja aina asukkaan toimintakyvyn muutoksen yhteydessä.

Mainiokoti Joutsenessa arvioinnin lähtökohtana ovat asukkaan oma sekä hänen läheisensä näkemys asukkaan voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen, -palauttaminen sekä kuntouttamisen mahdollisuudet toimintakyvyn edistämiseksi. Palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltainen, jossa huomioidaan asukkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

Asukkaan muuttaessa Mainiokoti Joutseneen, hänelle laaditaan kuukauden sisällä muutosta palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka perustuu asukkaan RAI-arvioinnin tuloksiin sekä asukkaan ja läheisen kanssa käytyyn hoitoneuvotteluun.

RAI-arviointi sekä hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositain tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Suunnitelmaa tarkistettaessa arvioidaan asukkaan edellisen suunnitelman toteutumista, asukkaan toimintakykyä sekä sovittujen toimien vaikutuksia asukkaan päivittäisiin kirjausten ja suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden arvioinnin perusteella.

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

Omahoitajan tiedottaa hoitohenkilökunnalle asukkaan hoidon tarpeesta ja suunnitelluista keinoista ryhmäkotien tiimipalaverissa. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat ovat työntekijöiden saatavilla sähköisenä Domacare-asiakastietojärjestelmässä. Jokainen asukkaan hoitoon osallistuva työntekijä on velvollinen tutustumaan laadittuihin kuntoutussuunnitelmiin.

Yksikön johtaja, tiimin vastaava sekä ryhmäkodin sairaanhoitajat seuraavat hoitotyön kirjauksia viikoittain ja näin varmistavat, että hoitajat toimivat asukkaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti.



## 4.2.2 Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Mainiokoti Joutsenen toiminnassa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja kodin toimintakäytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaista kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mainiokotien arvoihin. Lisäksi huomioidaan asukkaiden yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Asukkaan itsemääräämisoikeus muodostaa toiminnan lähtökohdan ja sitä pyritään kunnioittamaan kaikin mahdollisin keinoin. Asukas ja hänen näin halutessaan myös läheinen osallistuvat palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa. Yhdessä asukkaan, läheisen ja muiden yhteistyötahojen kanssa kerätään ja kartoitetaan asukkaan elämäntietoa sekä persoonallisia toiveita ja mieltymyksiä, jotka kirjataan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Päivittäisessä hoitotyössä asukkaan elämänarvoja, tottumuksia ja tapoja kunnioitetaan. Hoitotoimenpiteet tehdään asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen ja intimitteettisuoja huomioiden ja asukkaalle tarjotaan arjessa aitoja valinnanmahdollisuuksia. Asukkaalle tarjotaan mahdollisuutta osallistua hoivakodin arkeen, ryhmätoimintoihin ja ulkoiluun, mutta hänellä on itsemääräämisoikeus ja siten oikeus kieltäytyä tarjotusta toiminnasta.

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asukas on oman elämänsä asiantuntija ja päättää itse omasta arjestaan. Itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajaaminen tulee kyseeseen ainoastaan silloin, kun asiakas ei ymmärrä omaa terveydentilaansa, hoidon tarvetta tai asiakas toiminnallaan vaarantaa joko oman tai muiden turvallisuuden. Mahdollisesta rajoittamisesta sovitaan yhteistyössä asukkaan ja läheisen kanssa ja ne perustuvat lääketieteellisiin arvioon ja ovat aina turvallisuusperusteisia.

Mainiokoti Joutsenessa asukkaiden on mahdollista liikkua vapaasti omassa ryhmäkodissaan. Muuten vapaata liikkumista joudutaan rajoittamaan suljetuilla ulko-ovilla asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi.

Muista rajoittamistoimenpiteistä tulee olla lääkärin lupa, joka on määräaikainen (max. 3kk). Tällaisia rajoittamistoimenpiteitä ovat esimerkiksi sängyn laidan nostaminen, turvavyön käyttö pyörätuolissa istuvalle asiakkaalle tai hygieniahaalarin käyttö. Rajoitteiden käyttämisestä ja tarpeellisuudesta keskustellaan ryhmäkodin tiimissä sekä hoitavan lääkärin, asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Ennen rajoitteiden käyttöönottoa arvioidaan aina ensin, 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.

Rajoittavien toimenpiteiden käyttö kirjataan päivittäisen kirjauksen yhteydessä asiakastietojärjestelmään.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

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



Mainiokoti Joutsenessa asukkaita kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen. Tämän toimintatavan noudattaminen on jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla. Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään perehdytyksellä sekä koulutuksella. Lisäksi työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Mikäli ilmenee asukkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle. Lisäksi väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonymisti.

Mikäli yksikön asukas kaltoin kohtelee toista asukasta, ryhdytään heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asukkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Jos epäillään, että asukkaan läheinen kaltoin kohtelee asukasta fyysisesti tai psyykkisesti kotilomien tai vierailujen aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta läheisen kanssa. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asukkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asukkaan ja hänen läheisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, omahoitaja, yksikön johtaja ja muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asukkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asukas toimitetaan saamaan asianmukaista hoitoa.

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

Asukkailla tai heidän läheisillään on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle ja kunnalle asukkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta. Yhteystiedot ilmoituksen tekemiseen löytyvät Mainiokoti Joutsenen kodin kansiosta ala-aulasta. Mainiokoti Joutsenen henkilökunta ohjaa asukasta ja läheistä muistutuksen tekemisessä.

Asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään aina asukkaan ja/tai hänen läheisensä kanssa luottamuksellisesti. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamailmoitus. Korjaustoimenpiteet määritellään yhdessä ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja yhteistyössä henkilökunnan kanssa sovituissa aikatauluissa.

Yksikön johtaja tiedottaa matalalla kynnyksellä poikkeamista palvelujohtajaa sekä kuntakumppania. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava, informoidaan poikkeamasta lisäksi liiketoimintajohtajaa ja laatujohtajaa.

### **Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

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

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.



Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asukasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Osana Mainiokoti Joutsenen työntekijöiden perehdytystä käydään läpi ilmoitusvelvollisuus, lisäksi asia käydään säännöllisesti läpi henkilöstökokouksissa. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toiminnanohjausjärjestelmästä sekä Mainiokoti Joutsenen sharepoint-sivuilta. Lisäksi lomake löytyy kodinkansiosta Mainiokoti Joutsenen ala-aulasta.

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön johtajalle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta palvelujohtajaa ja konsultoi tätä ennen kuntaan tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty. Lisäksi väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonyymisti:

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

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

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

##### Palautteen kerääminen

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

Mainiokotien kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen *sosiaalipalveluiden laatulupauksiin*, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.

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

Kyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä ja ne toimivat myös toimintasuunnitelman pohjana.

Sähköisesti palautetta voi antaa myös Mehiläisen internet-sivujen kautta.

Espoo toteuttaa kahdesti vuodessa asiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka tuloksia hyödynnetään laadun ja palvelun kehittämisessä.

Espoolaiset läheiset voivat antaa sähköisesti palautetta/arvioida hoivan laatua Espoon hoivakotiportaalin sekä palautepalvelun kautta.



### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas, kuntoutuja), omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. 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 palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

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

Mainiokoti Joutsenessa toiminnasta saatuun palautteeseen vastataan aina. Kiittävä palaute välitetään työntekijöille henkilöstökokouksessa tai henkilökohtaisesti. Kriittiseen palautteeseen vastataan kirjallisella selvityksellä tai asia käsitellään palautteen antajan kanssa puhelimitse tai keskustellen kodissa mahdollisimman pian. Kirjalliset vastineet annetaan pyydettyssä aikataulussa, vähintään kahden viikon sisällä. Kaikki kodin työntekijät ovat velvollisia ottamaan vastaan palautetta, kirjaamaan ne ja välittämään palautteen eteenpäin yksikön johtajalle. Yksikön johtaja vastaa kriittisen palautteen käsittelystä ja mahdollisten korjaavien toimenpiteiden jalkauttamisesta yhteistyössä tiimivastaavan kanssa.

Mainiokoti Joutsenessa tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Käytössä olevan asiakaspalautejärjestelmään säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asukaspalautejärjestelmään.

Saadun palautteen pohjalta olemme mm. lisänneet listalle asukkaiden lempiruokia sekä hankkineet asukkaille erilaisia virikemateriaaleja asukkaiden ryhmätuokioita piristämään

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Satu Lamminsalo

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

#### **Mehiläinen Hoivapalvelut Oy**

Marianna Rainio puh. 040 193193

**Postiosoite:** Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki

**Sähköposti:** [marianna.rainio@mehilainen.fi](mailto:marianna.rainio@mehilainen.fi)

#### **Espoo**

Eva Peltola puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

**Postiosoite:** PL 205, 02070 ESPOON KAUPUNKI

**Sähköposti:** [sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi)



### Kauniainen

Eija Bärlund-Toivonen puh. 050 411 7542, puhelinaika ke klo 8 -10 (Muina aikoina voi jättää viestin tai soittopyynnön) **Sähköposti:** [eija.barlund-toivonen@luukku.com](mailto:eija.barlund-toivonen@luukku.com)

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

Sosiaaliamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvonta ma,ti,ke,pe klo 9–12, to 12-15 puh. 029 505 3050

Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa): Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

Kuluttajaneuvonnan kanssa voi myös asioida sähköisesti [asiointi.kkv.fi](http://asiointi.kkv.fi)

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

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

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

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.





- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  
Käsittelyaika on enimmillään 14 päivää.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asukkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana Mainiokoti Joutsenessa korostetaan ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen oikeutta mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, voimavarakeskeistä ajattelutapaa sekä ihmisen vapautta tehdä valintoja. Asukkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistetaan asukkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työtavan periaatteiden mukaisesti. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus ulkoiluun, liikuntaan ja erilaisiin toiminnallisiin ryhmiin asukkaan toiveiden ja tottumusten mukaisesti.

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

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

Villa Joutsenessa asukkaille tehdään yksilöllinen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, jonka mukaisesti toteutetaan asukkaan toiminnallista arkea harrasteiden ja liikunnan kautta. Villa Joutsenessa on lisäksi kodin yhteinen viikko-ohjelma, jossa on huomioitu asukkaiden mieltymykset ja harrasteet sekä liikunnallinen toiminta ja kuntoutus. Toiminnassa otetaan huomioon vuoden kierto, juhlapyhät ja muut erityiset päivät sekä asukkaiden toiveet. Viikko-ohjelmat löytyvät jokaisen ryhmäkodin seinältä sekä Mainiokoti Joutsenen kodinkansiosta ala-aulasta.

Kodissa työskentelee toimintaterapeutti, joka vastaa asukkaiden ryhmämuotoisesta kuntoutuksesta. Toimintaterapeuttimme pitää asukkaillemme erilaista ryhmätoimintaa, organisoii erilaisia juhlia ja tapahtumia.

Lisäksi jokaisessa työvuorossa hoitajien työnkuvaan kuuluu liikunta – ja harrastustoiminnan suunnitteleminen ja toteuttaminen yksilöllisesti asukkaan kanssa tai ryhmässä. Hoitajien työkaluna on mm. SävelSirkku-sovellus tukemassa aktiviteetteja ja niiden toteuttamista. Jokaisessa ryhmäkodissa on määritelty ryhmäkoti- ja työvuorokohtaisesti hoitaja, jonka vastuulla asukkaiden ryhmä tai ulkoilu on.

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti osana päivittäistä hoitotyötä ja havainnot kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden





toimintakykyä arvioidaan laajemmin vähintään 6kk välein ja aina voinnin muuttuessa RAI-arvioinnin keinoin. Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka vastaa asukkaan toimintakyvyn säännöllisestä arvioinnista ja asetettujen tavoitteiden toteutumisen seuranannasta.

Yksikön johtaja, sairaanhoitajat sekä yksikön kirjaamis- ja RAI-vastaavat seuraavat kirjaamista, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia sekä tavoitteiden toteutumista pistokokein.



### 4.3.2 Ravitsemus

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

Mainiokoti Joutsenessa ravitsemuksen toteuttamisessa noudatetaan kansallisia ravitsemussuosituksia sekä huomioidaan myös asukkaiden erityisruokavaliot, toiveet sekä mieliruoat. Kodissa on käytössä kuuden viikon kiertävä ruokalista, jonka laatii kodin oma kokki. Ruokalistojen ravintosisällöt suunnitellaan noudattaen Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ohjeita ravitsemussuosituksista. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi ja ruoka on turvallista, täysipainoista sekä vaihtelevaa. Ruokalistoissa huomioidaan juhlapyhät ja asukkaiden merkkipäivät.

Ruokaan lisätään jo valmistusvaiheessa rikasteena mm. öljyä ja/tai rasvaisia maitotuotteita, kuten voita, öljyä, kermaa ja smetanaa. Mainiokoti Joutsenessa käytetään ruuanlaitossa täysviljatuotteita, siemeniä sekä linssejä. Kokkimme rikastaa leipoessaan kakkuja ja pullia proteiinijauheella. Kermavaahtoon lisätään usein rahkaa rikastamaan sen ravintoarvoa, myös smootheihin lisätään proteiinijauhetta. Asiakkaiden iltapalalla suositaan maitoproteiinipitoisia rahkoja, jogurtteja ym.

Viikon ruokalista on nähtävillä jokaisessa ryhmäkodissa sekä ala-aulan kodinkansiossa.

Mainiokoti Joutsenessa tarjotaan päivittäin aamupala alkaen klo 6.30 asukaslähtöisesti ja joustavasti, lounas klo 12, päiväkahvi klo 14.30, päivällinen klo 17 ja iltapala klo 20. Lisäksi tarjolla on yöpalaa klo 21 alkaen. Ruokailuajoissa huomioidaan asukkaan yksilöllinen uni-valverytmi sekä asukkaan toiveet huolehtien, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Asukkaat ruokailevat pääasiallisesti yhteisissä tiloissa ja ruokailuun varataan riittävästi aikaa, tarvittaessa henkilökunta avustaa asukasta ruokailussa. Henkilökunta ruokailee asukkaiden kanssa mahdollisuuksien mukaan.

Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Lisäksi ravitsemuksen seurannassa käytetään hyväksi BMI-arvoa, RAI-toimintakykymittaria ja MNA –testiä. Ravitsemustilan poikkeamiin puututaan välittömästi ja tahattoman painonlaskun ehkäisemiseksi käytetään lisäravinteita sekä rikastettua ruokaa. Erityistä huomiota kiinnitetään myös asukkaiden riittävään nesteensaantiin ja tarvittaessa nesteiden saamista seurataan nestelistaa käyttämällä. Asukkaiden erityisruokavaliot huomioidaan ja lääkärin määräämät lisäravinteet järjestetään asukkaille.



### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

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

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- käsien saippuapesu
- korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- tarvittaessa suojakäsineiden käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi

"Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tietoa taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta."

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektio-tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta

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

Tartuntatauti-tilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Covid 19 ohjepankki henkilöstölle

<https://mehilainen.sharepoint.com/f:/s/hoiva/yksikot/EtExb1sn1bVAhkCeU3VpsIMBnvuZV8SILEQLXu-PSapp9A?e=D4PZVD>

Hoivapalveluiden yleinen hygieniaohjeistus ja lomakepohjat IMS

[https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3119&with\\_frames=](https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3119&with_frames=)

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

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on ja yksiköissä laaditaan elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat lomakkeet löytyvät Elintarvikehuollon omavalvontasivustolta. kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla on hygieniaapassi.

[https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3117&with\\_frames=](https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3117&with_frames=)

Noudatamme työssämme huolellista käsihygieniaa ja koronapandemian aikana työntekijämme käyttävät kirurgista suu-nenäsuojaa/FFP2 -maskia koko työpäivänsä ajan Espoon ohjeistusta noudattaen. Työntekijät käyttävät työvaatteita, jotka pestään työpaikalla. Kynsilakat, rakennekynnet, korut ja kellot on hygienia-asiasta kiellettyjä.

Covid-epidemian ajan tarjoamme kirurgisen suun- ja nenäsuojan myös yksikössä vierailuille läheisille. Ohjaamme yksikön vierailijat hyvään käsihygieniaan ja huolehdimme turvaväleistä.



Henkilöstön liikkumista ryhmäkodista toiseen on minimoitu tartuntariskin pienentämiseksi. Ryhmäkodeissa on ns. koronakansiot, joihin on kerätty ajantasainen ohjeistus. Jokaisen työntekijän velvollisuus on tutustua kansioon ja sen sisältämiin ohjeisiin.

Olemme tarvittaessa matalalla kynnyksellä yhteydessä Espoo hygieniahoitajaan.

Elintarvikkeiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltämme edellytämme suoritettua hygieniapassia.

Kokkimme vastaa elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelman vuosittaisesta päivittämisestä yhteistyössä yksikön johtajan kanssa.

#### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

##### Kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito

Mainiokoti Joutsenen nimetty vastuulääkäri vastaa asukkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa sekä hoitaa sairaanhoitajan esittämät, lääkärin ammattitaitoa vaativat asukkaiden akuutit lääketieteelliset asiat. Vastuulääkäri käy kodissa vähintään kerran kuukaudessa ja vastuulääkäri on lisäksi yhteydessä hoivakotiin kerran viikossa puhelimitse ennalta sovittuna aikana.

Lääkäriä tai päivystävää lääkärinä voidaan myös tarvittaessa konsultoida puhelimitse arkisin klo 8-19 ja viikonloppuisin klo 8-16. Näiden aikojen ulkopuolella käytetään (aina yöaikaan, arkisin klo 19-08, viikonloppuisin klo 16-08) LiSa, liikkuvan sairaalan tai Jorvin päivystyksen palveluita. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon tiedonkulku varmistetaan asiakastietojärjestelmästä tulostetulla läheteellä ja ajantasaisella lääkelistalla.

##### Hammashoito

Mainiokoti Joutsenessa käy säännöllisesti suuhygienisti. Suuhygienisti tekee uusille asukkaille suun tarkastuksen ja antaa henkilökunnalle ohjeet asukkaan suun hoitoon, lisäksi suuhygienistin palveluita voidaan hyödyntää erilaisissa ongelmatilanteissa. Mikäli asukas tarvitsee muita suunhoidon palveluita, asukkaat voivat käyttää kaupungin palveluita tai yksityisiä palveluntuottajia. Läheinen tai omahoitaja tilaa asukkaalle vastaanottoajan, tarvittaessa hoitaja toimii asukkaan saattajana.

##### Kuolema ja saattohoito

Asukas voi asua Mainiokoti Joutsenessa elämänsä loppuun saakka. Saattohoito tarkoittaa kuolemaa lähestyvän asukkaan hoitoa sekä tukemista. Saattohoitopäätös on lääketieteellinen päätös, jonka asukkaan omalääkäri tekee. Mainiokoti Joutsenen henkilökunta keskustelelee hyvissä ajoin asukkaan ja läheisen kanssa kuolemaan liittyvistä asioista ja myös asukkaan hoitotahto selvitetään. Saattohoitoon kuuluu mahdollisimman hyvä oireiden hoito sekä perushoito, lisäksi asukkaan läheisiä tuetaan ja rohkaistaan olemaan läsnä. Kuoleman tapahtuessa noudatetaan Espoon kaupungin kirjallisia toimintaohjeita. Ohjeet ovat jokaisen ryhmäkodin toimintaohjekansiossa ja ne myös käydään uuden työntekijän perehdytyksessä läpi.

##### Asukkaan ennakoimaton kuolema

- kuolemaa on edeltänyt poikkeuksellinen tapahtuma, esim. kaatuminen, putoaminen tai tapaturma
- on epäily hoitovahingosta
- on syytä epäillä myrkytystä, itsemurhaa, rikosta tai muuta tavallisuudesta poikkeavaa

1. Virka-aikana otetaan yhteys asukasta hoitavaan lääkäriin ja toimitaan lääkärin ohjeen mukaan. Lääkäri ottaa tarvittaessa yhteyttä poliisiin.

2. Virka-ajan ulkopuolella soimitaan poliisille puh 112 ja toimitaan poliisin ohjeiden mukaisesti.

Vainajaan ei tule koskea ennen poliisin ohjeiden saamista.



<p>Työntekijän perehdyttämisen tarkistuslistan kuittaaminen sekä ohjeiden mukaisen toiminnan seuraaminen varmistavat ohjeiden noudattamista. Työohjeet ja vuorojen kuvaukset ohjaavat myös toimintojen toteutumista. Tärkeimmät ohjeet on koottu toimintaohjekansioon.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Vastuulääkäri tekee asukkaalle tulotarkastuksen kuukauden sisällä asukkaan muutosta yksikköön ja tämän jälkeen määräaikaistarkastuksen vähintään kerran vuodessa. Tarkastukseen sisältyvät muun muassa asukkaan terveydentilan ja toimintakyvyn (fyysinen, psyykinen, kognitiivinen, sosiaalinen) kokonaisvaltainen arviointi, asukkaan perussairauksien selvittäminen, hoitotasapainon ja ennusteen arviointi sekä hoidon tavoitteiden määrittäminen ja arviointi, sairauksien diagnosointi ja hoito, ravitsemuksen arviointi sekä kokonaislääkityksen arviointi.</p> <p>Asukkaiden pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmissa ja asukkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Mainiokoti Joutsenen sairaanhoitajat varmistavat, että sairauksien seuranta on ohjeistuksen mukainen.</p> <p>Mainiokoti Joutsenessa asukkaiden lääkäripalvelun järjestämisestä vastaa Espoon kaupunki tai vaihtoehtoisesti asukas asioi valitsemallaan terveysasemalla. Nimetty vastuulääkäri vastaa asukkaan lääketieteellisestä hoidosta. Vastuulääkäri käy kodissa vähintään kerran kuukaudessa ja lisäksi vastuulääkäri on lisäksi yhteydessä hoivakotiin kerran viikossa puhelimitse ennalta sovittuna aikana. Lääkäreitä voidaan myös tarvittaessa virka-aikaan konsultoida puhelimitse.</p> <p>Vastuulääkäri tekee asukkaalle tulotarkastuksen kuukauden sisällä asukkaan muutosta yksikköön ja tämän jälkeen määräaikaistarkastuksen vähintään kerran vuodessa ja jos asukkaan yleistila oleellisesti muuttuu. Mainiokoti Joutsenen henkilökunta vastaa yhteistyössä vastuulääkärin kanssa tarkastusten aikataulusuunnitelman laatimisesta ja sen toteuttamisesta.</p> <p>Mainiokoti Joutsenessa sairaanhoitajan asiantuntijuus on käytettävissä arkipäivisin. Asukkaille järjestetään laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla sopimusten puitteissa heidän tarvitsemansa lääketieteellinen hoito. Hoidossa noudatetaan hoitavan lääkärin tekemiä määräyksiä, linjauksia ja Käypä hoito- suosituksia. Asukkaan terveydentilan seuranta toteutetaan Domacare-asiakastietojärjestelmään laatujärjestelmässä määritellyjä ohjeita ja käytäntöjä noudattaen.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Amanda Väättämoinen p. 040 193 2097</p>
<p><b>4.3.5 Lääkehoito</b></p> <p>Yksikön lääkehoitoon osallistuu vain asianmukaisen lääkehoitoluvan omaavat henkilöt.</p> <p>Lääkehoitolupaa varten työntekijät suorittavat LOVE -lääkehoitokoulutukseen kuuluvan teoriakokeen, lääkelaskut sekä PKV-lääkkeitä koskevan kokeen kahden kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Lisäksi lääkelualliset hoitajat suorittavat LOVEen kuuluvan kivunhoidon osion. Tämän jälkeen työntekijä antaa sairaanhoitajalle kolme näyttökoea, jonka jälkeen lääkäri allekirjoittaa työntekijän lääkehoitoluvan.</p> <p>Lääkehoitolupa on voimassa viisi vuotta ensimmäisestä suorituksesta laskien.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Mainiokoti Joutsenen lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään vuosittain. Suunnitelman päivittämisestä vastaavat kodin sairaanhoitajat.</p> <p>Hoitajat tutustuvat lääkehoitosuunnitelmaan lääkelupien suorittamisen yhteydessä ja varmistavat tämän allekirjoituksellaan lääkelupalomakkeelle.</p>



Jokainen lääkeluvallinen hoitaja on velvollinen tutustumaan päivitettyyn lääkehoitosuunnitelmaan. Tämä varmistetaan allekirjoitettavalla seurantalistalla aina päivityksen yhteydessä.

Lääkepoikkeamat kirjataan poikkeamaraportille ja käydään läpi henkilökunnan viikkokokouksessa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Läähkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Amanda Vätämöinen p. 040 193 2097

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Mainiokoti Joutsenessa tehdään moniammatillista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyötahoja ovat muun muassa lääkäri, erikoissairaanhoito, asukkaan lähettävä hoivayksikkö, Nestori, kotisairaala, Liikkuva Sairaala, HUSin liikkuva näyteenotto, yksityiset fysioterapiayritykset ynnä muut palveluntuottajat.

Muiden sosiaali- terveydenhuollon palvelunantajien kanssa yhteistyöstä ja tiedonkulusta huolehditaan Mainiokoti Joutsenessa proaktiivisella yhteydenpidolla puhelimitse, tapaamisissa sekä erikseen sovituihin tavoin. Asukkaan asioissa yhteistyön koordinoimisesta vastaa asukkaan omahoitaja yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa. Asukkaan palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asukkaan, läheisen ja tarvittaessa muiden hoitavien tahojen kanssa.

Asiakkaan palveluketju pyritään pitämään saumattomana ja yhteistyötoimijoihin ollaan aktiivisesti yhteydessä. Kiireettömissä lääkärikäynneissä tai muissa ennalta sovituihin käynneissä, asukasta saattaa läheinen tai hoitaja tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan hoitajan laatimalla läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle. Asukkaan tilanteesta ja lähettämisestä akuuttihoitoon ilmoitetaan myös aina läheiselle yhdessä sovitulla tavalla.

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Villa Joutsenessa seurataan jatkuvasti alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Poikkeamista reklamoidaan välittömästi. Alihankkijoiden kanssa pidetään myös säännöllisesti yhteistyöpalavereja.

Luettelo alihankintana tuotetuista palveluista:

Siivous: Lassila & Tikanoja Oy

Pesulapalvelut: Comforta

Kiinteistöhuoltopalvelut: Are Oy

Isännöinti: Newsec

Asukas- ja henkilöstöturvallisuushälytysjärjestelmän ylläpito ja tuki: 9solutions Oy

Kulunvalvonta- sekä lukitusjärjestelmien ylläpito ja tuki: Turvakolmio/Salto Oy

Lääkkeiden annosjakelu: Jorvin apteekki

Asukastietojärjestelmän ylläpito ja tuki: Invian Oy

Vaihtomattopalvelu: Lindström

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa



<p>Mainiokoti Joutsenessa toteutetaan terveystarkastusten ja pelastustoimen tarkastukset säännöllisesti. Henkilökunnalle järjestetään alkusammutus- ja pelastuskoulutus vuosittain, lisäksi ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti. Käytössä on myös väkivalta- ja aggressiivisuustilanteiden hallitsemiseen tähtäävä toimintaohje ja tarvittaessa työntekijöille järjestetään koulutusta aggressiivisten asukkaiden kohtaamiseen.</p> <p>Henkilökunta arvioi päivittäisessä työssään asukasturvallisuutta. Lisäksi kuukausittain toteutetaan turvallisuuskävely ja neljännesvuosittain lisäksi toimintatarkastus.</p>
<h4>4.4.1 Henkilöstö</h4> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Mainiokoti Joutsenen luvan mukainen henkilöstömitoitus on 0.55 henkilötyövuotta/ asukas. Noudatamme Espoon kaupungin sopimuksen ja vanhuspalvelulain mukaista mitoitusta, joka on 0,6 työntekijää/asukas. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja ja yksikön henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, geronomeista/sosionomeista, toimintaterapeutista, hoiva-avustajista, hoitoapulaisista sekä kokista.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Mainiokoti Joutsenessa sijaista käytetään vakituisen työntekijän poissa ollessa. Sijaiset poissaoloihin hankitaan Mainiokoti Joutsenen omaa sijaislistaa käyttäen. Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin. Tarvittaessa kodin on mahdollista käyttää sijaisten hankintaa Mehiläisen kotipalvelun hoitajia.  Sijaiset perehdytetään työhönsä hyvin ja perehdytyksestä vastaa ryhmäkodin perehdytysvastaava tai muu ryhmäkodin vakituinen työntekijä.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistamisen lähtökohtana on, että henkilöstöä rekrytoidaan riittävä määrä. Mainiokoti Joutsenella on oma sijaispooli sijaistamaan vakituisen henkilökunnan mahdollisia poissaoloja. Loma-ajoin ja pitkiin poissaoloihin rekrytoidaan sijaiset erikseen. Työvuorosuunnittelusta ja henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikön johtaja. Työvuorosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin ja poissaoloihin sekä sijaisten hankkimistarpeeseen reagoidaan nopeasti. Tarvittaessa rekrytoidaan lisää työntekijöitä ja käytetään vuokratyöntekijöitä.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</b></p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?  Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.  Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Mainiokoti Joutsenessa rekrytointiprosessista vakituisen henkilökunnan ja pitkäaikaisten sijaisten osalta vastaavat yhteistyössä yksikön johtaja, palvelujohtaja ja business controller. Rekrytoinnista tehdään yhteinen päätös, jonka jälkeen yksikön johtaja laatii työpaikkailmoituksen. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja oman harkintansa mukaan. Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan Mehiläisen internetsivuilla sekä te-toimiston Avoimet työpaikat -sivustolla. Lisäksi meillä on mahdollisuus käyttää Duunitorinpalveluita.</p>



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

Erityisesti palkattaessa asukkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus tehtäväänsä, lisäksi arvioidaan hakijan soveltuvuutta ikääntyneiden parissa tehtävään työhön. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä/Julkisuusosikista. Lisäksi Mainiokoti Joutsenossa henkilöstöltä edellytetään myös tartuntatautilain 48 §:n mukaista suojaa, sillä kodissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita.

#### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

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

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

Perehdytyslomakkeet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/:f:/r/sites/hoiva/yksikot/Jaetut%20asiakirjat/Perehdytyskortit?csf=1&e=KwTaSK>

Tietosuojaseloste:

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

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta aluejohtajaa ja konsultoi tätä ennen kuntaan tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuushenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty

Lomake löytyy Mainiokoti Joutsenen ala-aulan kodinkansiosta.

Kertaamme ilmoitusvelvollisuutta säännöllisesti henkilöstön viikkopalaverissa. Varmistamme aiheita kertaamalla, että jokainen Mainiokoti Joutsenossa työskentelevä hoitaja tuntee ilmoitusvelvollisuuden ja tietää, kuinka toimia, jos havaitsee asiakkaan palveluun liittyviä epäkohtia

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön kanssa käydään kalenterivuoden ensimmäisen neljänneksen aikana tulos- ja tavoitekeskustelut, joissa käytyjen keskustelujen pohjalta laaditaan henkilöstön koulutussuunnitelma.





Tämän lisäksi koulutussuunnitelmaan kirjataan vuosittaiset palo- ja pelastuskoulutukset sekä EA-koulutukset.

Mainiokodeilla on myös vuosittain erityisiä toiminnan kehittämisen painopistealueita, joidenka sisään suunnitellut koulutukset kirjataan henkilöstön koulutuskalenteriin.

#### 4.4.2 Toimitilat

##### Tilojen käytön periaatteet

Mainiokoti Joutsen toimii vuonna 2018 nykyiseen käyttötarkoitukseen saneeratussa rakennuksessa. Kodin tilat sijaitsevat neljässä kerroksessa. Asukashuoneita on yhteensä 77 kolmessa eri kerroksessa. Jokaisessa asukashuoneessa on oma wc/kylpyhuone. Asukkaat voivat sisustaa huoneensa läheisten avustuksella omilla tavaroillaan ja huonekaluillaan. Asukashuoneen ovi on lukittavissa asukkaan niin halutessa. Jos asukkaalla ei ole läheisiä, auttaa henkilökunta tarvittaessa huoneen sisustamisessa. Kodin kaikki tilat ovat esteettömiä.

1. kerroksessa sijaitsevat kodin sisääntuloaula sekä pääsisäänkäynti. Kerroksessa on yhteensä 22 tehostetun palveluasumisen asukashuonetta, joista kolme (3) on tarkoitettu kahdelle henkilölle. Nämä huoneet ovat kooltaan 29 m<sup>2</sup>, 32 m<sup>2</sup> ja 34 m<sup>2</sup> sisältäen wc/ kylpyhuoneen. Yhden hengen huoneiden koko on wc/ kylpyhuone mukaan lukien 20 m<sup>2</sup> – 28 m<sup>2</sup>. Kerroksessa on lisäksi kaksi keittiö-/ruokailutilaa ja useampia pieniä oleskelutiloja. Kerroksessa on myös iso ravintola/ kahvilatila ja siihen liittyen keittiö, astianpesutila, toimisto sekä kaksi varastoa hoitotarvikkeita varten, siivouskomero ja wc-tilat asukkaille. Ryhmäkotien yhteiskäytössä ovat lisäksi lääkehuone, monitoimitila harrastetoimintaan, palvelutila parturikampaajan, jalkahoitajan ja fysioterapeutin palveluja varten. Lisäksi 1. kerroksessa sijaitsevat johtajan toimisto, neuvotteluhuone, siivouskeskus sekä henkilökunnan wc:t ja varastotiloja.

2. ja 3. kerros ovat pohjaratkaisultaan lähes identtiset. Tehostetun palveluasumisen asukashuoneita on toisessa kerroksessa 28 ja kolmannessa kerroksessa 27. Kummassakin kerroksessa kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita kooltaan 21 m<sup>2</sup> – 25 m<sup>2</sup> sisältäen wc/ kylpyhuoneen. Kerroksen keskellä sijaitsevat yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Ruokailutilojen vieressä on kotikeittiö. Kerroksen yhteiskäytössä on oleskelutiloja sekä pieni monitoimitila. Lisäksi kerroksessa on siivouskomero/pyykkihuolto-tila ja henkilökunnan wc sekä varastotila. 3. kerroksessa on lisäksi yhteiskäytössä tilava pesuhuone, johon mahtuu suihkusänky.

Tilat on suunniteltu palvelemaan asukkaan tarpeen mukaista hoitoa ja huolenpitoa, toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalveluja sekä edistämään osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä. Tupakoivalle asukkaalle järjestetään tarvittaessa paloturvallinen tupakointipaikka piha-alueelta.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Mainiokoti Joutsenessa on oma siivoussuunnitelma, jonka on laatinut siivouspalveluiden tuottaja Lassila & Tikanoja Oy. Siivoussuunnitelmasta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista sekä toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Asukashuoneet siivotaan pääsääntöisesti kerran viikossa ja aina tarpeen mukaan. Asukashuoneiden suursiivous tehdään vähintään kerran vuodessa ja aina ennen kuin uusi asukas muuttaa huoneeseen. Koronapandemian aikana siivousta on tehostettu lisäämällä yleisten tilojen ja kosketuspintojen siivousta.

Pesulapalvelut tuottaa Comforta. Jokaisessa ryhmäkodissa on arkisin päivävuorossa kodinavustaja, joka vastaa yleisen siisteyden ja viihtyisyyden ylläpitämiseen sekä pyykkihuoltoon. Asukkaiden omat vaatteet pestään ryhmäkodeissa päivittäin ja tästä tehtävästä vastaa kodinavustaja. Ensisijaisesti asukas ja/tai läheinen huolehtivat tekstiilien nimikoinnista, jotta ne eivät häviä pyykissä. Tarvittaessa henkilökunta avustaa nimikoinnissa. Pyykit pestään omilla pesupusseissa. Asukas vastaa itse tekstiilinsä vaatimista



erikoispesusta ja itse tuomiensa sisustustekstiilien, kuten esimerkiksi mattojen, verhojen ja liinojen, pesusta.

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Mehiläisessä kaikki potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Satu Lamminsalo, [satu.lamminsalo@mainiokodit.fi](mailto:satu.lamminsalo@mainiokodit.fi), p. 040 673 8168

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa huolehtien laitteiden huollosta ja ylläpidosta. Tarvittaessa laitetoimittajalta hankitaan myös koulutusta. Turva- ja kutsulaitteiden tarpeenmukainen saatavuus varmistetaan ja henkilökunta on ohjeistettu vastamaan hälytyksiin välittömästi. Lisäksi henkilökunnalle on laadittu toimintaohje järjestelmän mahdollisen toimintahäiriön varalle.

Asukkaiden hälytykset ohjautuvat suoraan henkilökunnalle matkapuhelimiin. Mikäli hälytysjärjestelmässä on häiriö, kuten esimerkiksi turvarannekkeen patteri on vanhentumassa, hälyttää järjestelmä automaattisesti. Hälytyksiin vastaamista valvotaan hoitajakutsujärjestelmään kirjautuvien hälytysten ja niiden kuittausten avulla järjestelmän lokitiedoista.

#### 4.4.4 Terveystarvituksen laitteet ja tarvikkeet

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

Apuvälinetarve arvioidaan fysioterapeutin, toimintaterapeutin, hoitajien, asukkaan, heidän läheistensä kanssa yhteistyössä. Tiimivastaava toimii apuvälinevastaavana Mainiokoti Joutsenessa ja hän auttaa ja opastaa tarvittaessa omaisia ja läheisiä. Käytön opastusta saadaan myös apuvälineitä toimittavalta taholta. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineyksikkö vastaa luovuttamiensa apuvälineiden huollosta ja korjauksesta. Tiimivastaava huolehtii yhteistyössä omahoitajan kanssa apuvälineen huolloista ja korjauksista yhteistyössä apuvälineyksikön ja läheisen kanssa.

#### Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista

Mainiokoti Joutsenessa terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteissa tehdään ilmoitus Valviran määräyksen 4/2010 mukaan ja lääkinnällisistä laitteista Fimeaan Lääkinnällisistä laitteista annetun lain 32 §:ssä annettujen edellytysten mukaisesti.

Hoitajilla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vaaratilanteista yksikönjohtajalle viipymättä.

Yksikön johtaja huolehtii, että vaaratilanteesta tehdään ilmoitus Valviraan ja Fimeaan.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava vaaratilanteesta niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa.



Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Yksikön johtaja Satu Lamminsalo, <a href="mailto:satu.lamminsalo@mainiokodit.fi">satu.lamminsalo@mainiokodit.fi</a> , p. 040 673 8168



## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Yksikkö noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä suunnitelmaa. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen.

Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityillä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle, siis kunnalle, lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Pääsääntäisesti emme ole rekisterinpitäjä, jolloin pyynnöt ohjataan asukkaan kotikuntaan, joka toimii lain mukaisena rekisterinpitäjänä.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään.

Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste <https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste>

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

Työsopimusta allekirjoitettaessa jokainen työntekijä tutustuu Mehiläisen salassapito- ja tietoturvaohjeisiin ja vahvistaa niiden noudattamisen allekirjoituksellaan.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Niitä ei saa luovuttaa toiselle henkilölle, vaan jokainen työntekijä kirjautuu aina omilla tunnuksillaan järjestelmiin. Jokainen käyttäjä kirjautuu ulos tietokoneelta, kun poistuu koneen äärestä. Paperiset asiakasasiakirjat, joita tarvitaan päivittäisessä käytössä, säilytetään lukitussa kaapissa. Turvapostia käytetään silloin, kun välitetään asiakastietoja tai muita henkilöä koskevia tietoja sisältäviä dokumentteja tai viestejä tilaajalle tai muulle taholle sähköpostitse.

Työntekijät saavat DomaCare-asiakastietojärjestelmän tunnukset yksikön johtajalta, kun hänellä on voimassa oleva työsuhde yksikössä. Käyttöoikeuden saanti edellyttää tietosuoja- ja salassapitosopimuksen allekirjoittamista. Jokainen työntekijä käyttää Domacare-asiakastietojärjestelmää omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Käyttäjätunnuksiin kirjataan aina työntekijän nimi ja tehtävänimike, joka tallentuu kaikkiin ko. käyttäjätunnuksilla tehtyihin kirjauksiin toimien sähköisenä allekirjoituksena. Yksikön johtaja sairaanhoitaja vastaa käyttöoikeuksien mitätöinnistä työntekijän lähtiessä pois.

Asukkaan tietoja koskevat asiakirjapyynnot toimitetaan aina asiakkaan kotikunnalle toimenpiteitä varten. Asiakkaan asiakirjoja luovutetaan eteenpäin vain asiakkaan kotikunnan viranomaisen pyynnöstä.



<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus sekä käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä. Ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jotka jokaisen rekrytoidun tulee suorittaa hyväksytyksi ensimmäisen kuukauden aikana.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Mainiokoti Joutsenen ala-aulan kodin kansiossa sekä <a href="https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste">https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste</a></p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Kim Klemetti, <a href="mailto:kim.klemetti@mehilainen.fi">kim.klemetti@mehilainen.fi</a></p>

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p>



## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys  
Espoo 14.7.2022

Allekirjoitus  
Satu Lamminsalo

## 11 TILAAJAN KANSSA SOVITUT LISÄYKSET TAI LIITTEET OMAVALTONTASUUNNITELMAAN

Tilaaajalta ja valvontaviranomaisilta tulleet lisäyspyynnöt tai listaus omavalvontasuunnitelman liitteenä olevista asiakirjoista.

Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste  
Tallentavan kameravalvonnan tietosuojaseloste

## Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste

Päivitetty: 22.8.2019

### 1 REKISTERINPITÄJÄT

Tämä tietosuojaseloste koskee niitä Mehiläinen Oy:n ja sen tytäryhtiöiden tuottamien hoiva- ja sosiaalipalveluiden asiakkaita, joiden osalta Mehiläinen Oy tai sen tytäryhtiö toimii rekisterinpitäjänä.

Mehiläinen Oy  
Pohjoinen Hesperiankatu 17  
00260 Helsinki  
Y- tunnus 1927556-5

Mikäli asiakassuhde perustuu kunnan tai kuntayhtymän toimeksiantoon tai hänelle on myönnetty palveluseteli, toimii rekisterinpitäjänä ko. kunta tai kuntayhtymä. Näiden asiakastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja. Edellä mainittujen rekistereiden osalta pyydämme olemaan yhteydessä suoraan sijoittavan kunnan sosiaalitoimeen.

### 2 YHTEYSHENKILÖ REKISTEREITÄ KOSKEVISSA ASIOISSA

Mehiläinen-konsernin tietosuojavastaavana ja rekisteröityjen yhteyshenkilönä toimii Kim Klemetti, tietosuoja@mehilainen.fi, puhelinvaihe 010 414 0112.

### 3 ASIAKASREKISTERIN KÄYTTÖTARKOITUS JA TIETOJEN KÄSITTELYN PERUSTE

Asiakastietojen käsittely perustuu lakiin tai asiakkaan suostumukseen.

Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä muihin lain ja suostumusten mukaisiin käyttötarkoituksiin.

Kunnan tai kuntayhtymän ollessa rekisterinpitäjä, säilytetään nämä asiakastiedot erillisenä ja ne luovutetaan rekisterinpitäjälle asiakassuhteen päätyttyä arkistoitavaksi.

### 4 ASIAKASREKISTERIIN TALLENNETUT TIEDOT

Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot.

Asiakkaan nimeämä lähiomainen, alaikäisen asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja sekä mahdolliset muut asiakkaan antamat yhteyshenkilöt- / tahot.

Asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tutkimuksessa ja hoidossa syntyvät tapahtuma- ja terveystiedot sekä esitiedot.

Tiedot palvelun kestosta, palvelun laskutustiedot ja laskutusosoitteet.

Muut hoidon kannalta välttämättömät tiedot, esim. sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, ravitsemusterapeutin, psykologin ym. työtehtävissä laatimat tiedot.

Mahdolliset tietojen luovutuksia koskevat tiedot ja luovutusten perusteet.

Asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta toteuttaneen henkilön tiedot.

Lastensuojeluyksiköissä perusopetuksen todistukset ja henkilökohtaiset opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma  
Kaikki asiakasrekisteritiedot muodostavat loogisen kokonaisuuden. Asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvan terveydenhuollon ammattihenkilöiden kirjaamat tiedot talletetaan samaan rekisteriin sen osarekisteriksi.

Sähköisen rekisterin lisäksi voidaan ylläpitää osarekisterinä erillisiä paperilla olevia rekistereitä, jotka voivat sisältää mm. tietoja asiakkaan antamista suostumuksista ja kielloista asiakastietojen luovuttamiseen, allekirjoitettuja vuokra- ja



palvelusopimuksia, lääkelistan, ulkoilulistan, nestelistan tai muita vastaavia listoja, joilla varmistetaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista.

#### 4.1 Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakas, asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja tai lähiomainen.

Hoitohenkilökunta ja terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt.

Asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan saada myös toisilta sosiaalihuollon - tai terveydenhuollon toimintayksiköiltä tai ammattihenkilöiltä esimerkiksi kansallisen terveystietokannan (KANTA) kautta.

#### 4.2 Säilytysaika

Asiakasrekisteriin tallennettujen henkilötietojen säilytysajoissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa sääntelyä tietojen säilytysajoista.

### 5 ASIAKASTIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus.

Asiakastietoja voidaan luovuttaa: Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa nimenomaisella yksilöidyllä suostumuksella.

Nimenomaisen lainsäädännön nojalla.

Kun kyseinen palvelu annetaan kunnan / kuntayhtymän toimeksiantosopimuksella, toimii toimeksiantaja rekisterinpitäjänä. Tällöin kunta / kuntayhtymä päättää kaikesta tietojen luovutuksesta, myös silloin kun siihen on lakisääteinen perusta.

#### 5.1 Asiakastietojen säännönmukainen luovuttaminen/luovutuksensaajaryhmät

Terveydenhuollon valtakunnallisia rekistereitä ylläpitävälle Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle ja Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle tutkimus-, suunnittelu-, tilastointi- ja valvontatehtäviä varten sekä Fimealle huumausaineseurainta varten. Muut mahdolliset luovutuksensaajat:

- Jatkohoitotilanteessa asiakkaan suullisella asiakasasiakirjoihin merkityllä suostumuksella voidaan luovuttaa tietoja asiakkaan yksilöimälle toiselle sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle.
- Asiakkaan tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi tai toteuttamiseksi välttämättömiä tietoja voidaan luovuttaa toiselle suomalaiselle tai ulkomaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle myös ilman potilaan suostumusta, jos potilaalla ei ole mielenterveyshäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä eikä hänellä ole laillista edustajaa, taikka jos suostumusta ei voida saada asiakkaan tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi.
- Kansallinen terveystietokanta (KANTA-arkisto).
- Asiakkaan kirjallisella suostumuksella tai nimenomaisen lainsäädännön perusteella voidaan luovuttaa tietoja vakuutusyhtiölle.
- Asiakkaan huoltaja, muu laillinen edustaja sekä asiakkaan lähiomainen, jos asiakas on antanut tähän nimenomaisen yksilöidyn suostumuksensa. Jos alaikäinen asiakas ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on kuitenkin oikeus kieltää terveydentilaansa ja hoitoansa koskevien tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen.
- Lisäksi tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi hoidettavana olevan asiakkaan lähiomaiselle tai muulle hänen läheiselleen voidaan antaa tieto asiakkaasta ja hänen terveydentilastaan, jollei ole syytä olettaa, että asiakas kieltäisi näin menettelemästä.

### 6 ASIAKASTIETOJEN KÄYTTÖ JA SUOJAAMISEN YLEISET PERIAATTEET

Asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullisille.



Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen. Vanhat ja mahdollisesti sähköisen asiakastietojärjestelmän ohella syntyvät paperikortistot pidetään lukituissa ja valvotuissa tiloissa. Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

## 7 REKISTERÖIDYN OIKEUDET

### 7.1 Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilörekisteritiedot. Tarkastuspyyntö tulee tehdä tämän tietosuojaselosteen kohdan 8 mukaisesti. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein. Tiedot antaa toimintayksikön vastuuhenkilö tai hänen määräämä muu sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö, joka tekee merkinnän tarkastusoikeuden käyttämisestä asiakasrekisteriin. Tarkastusoikeuden käyttäminen on kerran vuodessa maksutonta.

Kun palvelu perustuu kunnan / kuntayhtymän toimeksiantoon tai sen myöntämään palveluseteliin, myöntää tarkastusoikeuden ko. kunnan / kuntayhtymän viranhaltija kirjallisen pyynnön perusteella.

### 7.2 Rekisteröidyn oikeus vaatia tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista

Rekisterinpitäjän on ilman aiheutonta viivytystä oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä asiakasrekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen (asiakasrekisterin käyttötarkoitus) kannalta, virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun rekisteröity odottaa Mehiläisen vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

Tiedon korjaamisen ja käsittelyn rajoittamisen toteuttaminen ja organisointi

- Korjauspyyntö ja käsittelyn rajoittamista koskeva pyyntö tehdään kirjallisesti ja osoitetaan rekisterinpitäjälle tämän tietosuojaselosteen kohdan 8 mukaisesti, sekä toimitetaan lisäksi aina henkilökohtaisesti toimintayksikköön. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan luotettavalla tavalla.
- Mikäli asiakkaan vaatimus on oikeutettu, korjauksen ja mahdolliset toimenpiteet käsittelyn rajoittamiseksi tekee henkilö, jolla on asiakasrekisteritietojen korjauksen tekoon erityinen oikeus.
- Mahdolliset virheelliset merkinnät yliviivataan tai siirretään tausta-tiedostoon siten, että sekä virheellinen että korjattu merkintä on myöhemmin luettavissa. Asiakirjoihin merkitään korjauksen tekijän nimi, virka-asema, korjauksentekopäivä ja korjauksen peruste.

### 7.3 Rekisteröidyn oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

### 7.4 KANTA-arkisto

Mehiläinen on liittynyt KANTA-arkistoon 21.4.2016 terveyspalveluiden osalta. Sen sijaan hoiva- ja sosiaalipalvelun asiakastietoja ei viedä KANTA-arkistoon.

## 8 YHTEYDENOTOT

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Mehiläiseen postitse osoitteeseen: Mehiläinen Oy / Asiakasrekisteri, Pohjoinen Hesperiankatu 17 C, 00260 Helsinki. Mehiläinen voi tarvittaessa pyytää rekisteröityä täsmentämään pyyntöään kirjallisesti ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmentaa ennen muihin toimenpiteisiin ryhtymistä.

**MEHILÄINEN HOIVAPALVELUT,  
MAINIOKOTI JOUTSEN-SVANHEMMET  
TALLENTAVAN KAMERAVALVONNAN TIETOSUOJASELOSTE**

Päivitetty: 13.7.2021

## **1 REKISTERINPITÄJÄ**

Rekisterinpitäjänä toimiva toimipiste ja yhtiö:

Mehiläinen Hoivapalvelut Oy

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmet

Kipparinkatu 2

02320 Espoo

## **2 YHTEYSHENKILÖ REKISTEREITÄ KOSKEVISSA ASIOISSA**

Kameravalvontaan liittyvien asioiden yhteyshenkilönä toimii ensisijaisesti kyseisen toimipisteen yksikönjohtaja Satu Lamminsalo, p. 040 673 8168

Mehiläinen-konsernin tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti, [tietosuoja@mehilainen.fi](mailto:tietosuoja@mehilainen.fi), puhelinvaihte 010 414 0112.

## **3 REKISTERIN KÄYTTÖTARKOITUS JA TIETOJEN KÄSITTELYN PERUSTE**

Tallentava kameravalvonta on käytössä Mehiläisen yksikössä tämän kuvauksen mukaisesti.

Tallentavan kameravalvontajärjestelmän tarkoitus on:

- a) työntekijöiden ja muiden tiloissa oleskelevien henkilökohtaisen turvallisuuden varmistaminen
- b) omaisuuden suojaaminen
- c) tuotantoprosessien asianmukaisen toiminnan valvominen
- d) turvallisuutta, omaisuutta tai tuotantoprosessia vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen tai selvittäminen



Kameravalvontaa voidaan käyttää terveydenhuollon yksikössä tehtävän päihdetestauksen valvontaan viranomais määräysten ja -ohjeiden mukaisesti.

Kameravalvonnan tarve perustuu yksikkökohtaiseen tarvearvioon, jonka perusteella kameravalvonnan toteutus suunnitellaan kunkin yksikön perusteltujen tarpeiden mukaisesti.

Henkilötietojen tietosuoja-asetuksen mukainen käsittelyperuste tallentavan kameravalvonnan osalta on rekisterinpitäjän oikeutettu etu.

## 4 REKISTERIIN TALLENNETUT TIEDOT

Kameravalvontaan tallentuu videokuva yksikön tiloissa liikkuvista henkilöistä. Tallennettavat tiedot ovat kuvatallenteen päivämäärä, kellonaika, kameran kuvaama tunnistettava liikkuva kuva. Kameravalvonnassa ei tallenneta ääntä.

### 4.1 Säännönmukaiset tietolähteet

Ei säännönmukaisia ulkopuolisia tietolähteitä.

### 4.2 Säilytysaika

Rekisterissä säilytetään tallennettua kuvamateriaalia korkeintaan 180 vuorokauden ajan.

### 4.3 Tallentavan kameravalvonnan sijoittelu yksikössä

Kiinteistössä on kaksi kameraa, joista toinen on sisääntuloaulassa ja toinen ensimmäisen kerroksen lääkehuoneessa.

## 5 TIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Tiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus. Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti. Tarvittaessa tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa esimerkiksi:

- Rekisteröidyn tai hänen laillisen edustajansa nimenomaisella yksilöidyllä suostumuksella.
- Lainsäädännön perusteella

Tietoja käsitellään EU/ETA alueen sisällä. Tietoja ei siirretä kolmansiin maihin tai kansainvälisille järjestöille.



## 6 KUVAUS TEKNISISTÄ JA ORGANISATORISISTA TURVATOIMISTA

Tiedot ovat salassa pidettäviä, eikä niitä luovuteta sivullisille.

Tietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjä päättää organisatorisista ratkaisuksista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen.

Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

## 7 REKISTERÖIDYN OIKEUDET

### Oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä

Kuvattavia informoidaan kuvauspaikoilla näkyvillä ”Tallentava kameravalvonta” – kylteillä ja/tai – tarroilla. Lisäksi tallennuspaikoilla on nähtävissä tämä rekisteriseloste.

### Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja Mehiläisen asiakasrekisteriin on talletettu. Tarkastuspyyntö tulee tehdä tämän tietosuojaselosteen kohdan 8 mukaisesti siihen yksikköön, jonka kameravalvonnasta on kyse. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein. Tarkastusoikeuden käyttäminen on lähtökohtaisesti maksutonta.

### Rekisteröidyn oikeus vaatia tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista

Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun rekisteröity odottaa vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

### Rekisteröidyn oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

## 8 YHTEYDENOTOT



Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä kyseiseen Mehiläisen yksikköön kohdan 2 mukaisesti. Voimme tarvittaessa pyytää rekisteröityä täsmentämään pyyntöään kirjallisesti ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmentaa ennen muihin toimenpiteisiin ryhtymistä.



## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)



## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.