



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI JOUTSEN-SVANHEMMET

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	5
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	8
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	9
2.4 Muistutusten käsittely	10
2.5 Henkilöstö	11
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	13
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
2.8 Toimitilat ja välineet.....	15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	19
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	20
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	22
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	24
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	25
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	25
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	27
4.1 Toimeenpano	27
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mehiläinen Hoivapalvelut Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Palvelujohtaja Pirjo Savolainen, p. 040 673 2978, pirjo.a.savolainen@mainiokodit.fi

Toimintayksikkö Mainiokoti Joutsen- Svanhemmet	Y-tunnus 2099743-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Satu Lamminsalo	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 040 673 8168 Satu.lamminsalo@mainiokodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Kipparinkatu 2	Postinumero ja toimipaikka 02320 Espoo
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen/ikäntyneet	Asiakaspaikkamäärä 80
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Jenni Henttonen ja Terhi Willberg p. 029 151 5838, s-posti: sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 15.5.2018	Palvelu, johon myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet
---	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmet tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista. Kodissamme on 77 huonetta ja luvanmukaisia asukaspaiikkoja talossamme on 80. Aukkaamme ovat ikääntyviä henkilöitä, jotka iän tai sairauden mukanaan tuomien rajoitteiden vuoksi tarvitsevat päivittäisissä toiminnoissaan hoivaa ja huolenpitoa. Pääosin asukkaamme ohjautuvat meille Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kautta puitesopimuksella. Meille on mahdollista tulla myös itsemaksavana asiakkaana tai palvelusetelillä.

Mainiokodeissa perustehtävänä on mahdollistaa jokaiselle asukkaalle omannäköinen ja arvokas elämä, joka toteutuu arjessamme laatulupaustemme mukaisella toiminnalla.



Joutsenen asiakkaat luottavat ystävälliseen ja ammattitaitoiseen henkilökuntaamme, jonka kanssa voi käydä avointa ja luottamuksellista keskustelua. Asukkaamme kokevat olonsa turvalliseksi kodissamme. Nautimme musiikista, ulkoilusta, kauneudenhoidosta, käsillä tekemisestä ja toistemme seurasta. Yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen ovat meillä olennainen osa huolenpitoa ja hyvää hoivaa.

Koko henkilöstömme on sitoutunut toimimaan asiakkaidemme parhaaksi, jotta he voivat tuntea olonsa arvostetuksi ja kuulluksi. Olemme innokkaita oppijoita ja kehitämme jatkuvasti toimintaamme, jotta Joutsen olisi paras mahdollinen paikka niin sen asukkaille kuin työntekijöillekin.

Yhdessä luomme Joutseneen kodikkaan tunnelman, josta jokaisella on mahdollisuus nauttia omalla tavallaan.

Mainiokodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita. Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetissä toimintaamme ohjaava yhteiset Mehiläisen arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

- Mainiokoti Joutsenessa on ammattitaitoinen ja osaava henkilöstö.
- Mainiokoti Joutsenen moniammatillinen tiimi tarjoaa laajan asiantuntemuksen, jota hyödynnetään muun muassa erilaisin vastuualuein (esimerkiksi lääkehoito, kirjaaminen, saattohoito, hygienia, ravitsemus, RAI-osaaminen, apuvälineet).
- Henkilöstön osaamista kehitetään säännöllisesti sekä sisäisillä että ulkoisilla koulutuksilla. Koulutustarpeita ja -toiveita seurataan mm. kehityskeskusteluissa.
- Kotimme toiminnassa huomioidaan viranomaisvaatimukset ja toimimme niiden mukaisesti lakeja ja asetuksia noudattaen.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Kohtaamme jokaisen yhteisömme jäsenen arvostaen ja kunnioittaen – jokaisen asukkaan, työntekijän ja läheisen. Huolehdimme jokainen omalta osaltamme siitä, että Joutsenessa on hyvä ja turvallista asua, työskennellä ja vierailla.
- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Muistamme, että vastuu tästä on koko työyhteisöllä.

Kumppanuus ja yrittäjyys

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Läheiset ovat mukana asukkaan hoivan ja hoidon suunnittelussa omien voimavarojensa mukaisesti.

- Asukkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tuemme mm. rohkaisemalla heitä omaan päätöksentekoon päivittäisissä toimissa, kysymällä asukkailtamme palautetta, pitämällä asukaskokouksia, olemalla aidosti läsnä asukkaidemme arjessa.
- Kodissamme tehdään tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan kanssa. Tilaajalle tiedotetaan tarpeen mukaan kodin toimintaan ja asukkaisiin liittyvistä asioista puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi tilaaja toteuttaa säännöllisesti auditointikäynnin kotiimme.

Kasvu ja Kehittäminen

- Kehitämme toimintaamme ja etsimme uusia ja parempia toimintamalleja, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin
- Keräämme säännöllisesti mm. tablettikyselyin palautetta niin asukkailta, henkilöstöltä kuin läheisiltäkin. Kyselyn perusteella kodillemme muodostuu laatuindeksi, joka toimii kodin toiminnan kehittämisen välineenä.
- Mainiokodeissa seurataan valtakunnallisesti viikoittain myös asukkaiden arjen toiminnallisuuden toteutumista laatumittarilla.
- Läheisiä kannustetaan suoraan palautteen antoon ja dialogiin henkilöstön kanssa.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa solmittu puitesopimus määrittää ympärivuorokautisen palveluasumisen laadulliset edellytykset, joiden mukaan toteutamme toimintamme.

Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa korostuvat asukkaidemme hyvinvoinnin, turvallisuuden ja hyvän elämänlaadun tukeminen ja edistäminen. Nämä asiat voivat tarkoittaa hyvinkin eri asioita eri henkilöille, joten huomioimme hoivassamme asukkaidemme yksilölliset ja persoonalliset toiveet ja tarpeet. Asukkaamme ovat aikuisia ihmisiä ja tuemme heidän oikeuttaan ilmaista oma mielipiteensä heitä koskevissa asioissa päivittäisessä elämässä. Henkilöstömme työskentelee asukkaidemme kodissa ja kunnioittaa heidän yksityisyyttään.

Asukkaidemme aktiiviseen arkeen kuuluvat säännölliset yhteiset tapahtumat. Viikoittaisissa asukaskokouksissa asukkaamme saavat esittää toiveita ja antaa palautetta.

Laadukkaan toiminnan perustana on hyvä yhteistyö asukkaan, hänen läheistensä ja henkilökunnan välillä. Vahvistamme yhteistyötä yhteisin palaveroin, tapahtumin ja säännöllisen viestinnän avulla.

Turvallinen ilmapiiri ja ympäristö syntyy, kun tunnemme toisemme ja tapamme, puutemme yhdessä rohkeasti ja nopeasti mahdollisiin epäkohtiin ja toimimme arvostaen toisiamme.

Myös Mainiokotien laatulupaus ohjaa päivittäistä toimintaamme ja tukee LUVNin kanssa solmitun puitesopimuksen laadullisten tavoitteiden toteutumista. Laatulupaus kattaa viisi eri elämän ja Mainiokodissa asumisen osa-aluetta:

- Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki
- Turvallisuus
- Yhteisöllisyys ja osallisuus
- Oma viihtyisä koti
- Maukas ja terveellinen ravinto

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön arvioimana. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain.

Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksiraportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kuukauden ensimmäisellä viikolla, käsitellään yksikön henkilöstökokouksessa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä laadun kokemuksen kehittämiseksi.

Seuraamme myös suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat ulkoilut, omatuokiot, yhteydenpito läheisiin, kirjaaminen ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat ohjauksen ja kuntoutuksen toteutumista. Läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu mitattavalle asialle määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa.

Palveluidemme laatua seurataan myös monin omavalvonnallisin keinoin. Mainiokodeissa toteutetaan viikoittain omavalvontakyselyt, joilla seurataan muun muassa lain edellyttämien yksikkö- ja asiakaskohtaisten asiakirjojen ajantasaisuutta ja mahdollisten rajoitustoimien määrää. Omavalvontaa toteutetaan myös sisäisin auditoinnein, joiden sisältö vaihtelee vuosittain. Tämän lisäksi yksiköt julkaisevat neljä kertaa vuodessa kotisivuillaan omavalvontasuunnitelman seurantaraportin.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Palvelujohtaja toimii yksikön johtajan esihenkilönä ja vastaa kokonaisuudessaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sijaitsevien Mainiokotien toiminnasta. Hänellä on myös aktiivinen rooli yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa.

Yksikön johtaja ja yksikön tiimivastaava toimivat yhteistyössä vastaten yksikön arjen toiminnasta ja sen laadusta.

Lääkehoidon kokonaisuudesta ja sen kehittämisestä Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetissä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja yhdessä ryhmäkotien sairaanhoitajien kanssa

Muita henkilöstön vastuualueita Joutsen-Svanhemmetissä ovat mm. opiskelija, laite-, RAI-, kirjaamis-, saattohoito ja hygieniavastaavan tehtävät.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukaspaikan vapauduttua yksikössämme, ilmoitamme siitä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle, jonka kautta asukkaat pääasiassa meille ohjautuvat.

Asukkaidemme toimintakykyä ja palveluntarvetta arvioidaan vanhuspalvelulain säädösten mukaisesti RAI-arviointivälineistön avulla. Jokaiselle asukkaallemme tehdään kuukauden sisällä heidän muutostaan Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetiin RAI-arviointi, jonka pohjalta yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa laaditaan asukaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.

RAI-arviointi tehdään vähintään 6 kuukauden välein, mutta kuitenkin aina asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Tämän jälkeen päivitetään asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelma vastaamaan uuden RAI-arvioinnin tuloksia sekä asukkaan tarpeita ja toiveita.

Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja ja varaomahoitaja, jotka vastaavat asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuudesta. Tiimivastaava valvoo tämän toteutumista yhdessä kirjaamis- ja RAI-vastaavan kanssa.

Asukkaidemme vointia seurataan päivittäisten toimien yhteydessä, ja hoitajamme kirjaavat havaintonsa asukkaan toimintakyvystä sekä arvionsa asukkaan hoivan tavoitteiden toteutumisesta jokaisessa työvuorossa sähköiseen asukastietojärjestelmä DomaCare 2.0:aan.

Kirjaamisvastaava seuraa säännöllisesti pistokokein kirjausten laatua.

Asukkaillamme on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

Mainiokodeissa toteutetaan säännöllistä sisäistä auditointia, vuonna 2025 esimerkiksi kirjaamiseen ja lääkehoitoon liittyen.

Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti huomioimaan asukkaan itsemääräämisoikeuteen kuuluvia näkökohtia arjessa. Mehiläisen sosiaalipalveluille on laadittu myös yhteinen IMO-käsikirja.

Kannustamme asukkaitamme ja läheisiämme antamaan suoraa palautetta henkilökunnalle heidän havaitsemistaan epäkohdista ja laatupoikkeamista. Myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue suosittelee läheisiä olemaan ensisijaisesti yhteydessä asukkaan omahoitajaan ja/tai yksikön johtajaan. Henkilöstö kirjaa annetun palautteen Mainionetin poikkeamaraportille ja tiedottaa asiasta yksikön johtajaa.

Kaikki Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetiin tulleet palautteet käsitellään ensin yksikössä yksikön johtajan ja henkilöstön kesken.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetin sisääntuloaulasta.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Kohtaamme asukkaamme aikuisina henkilöinä arvostavasti, ammatillisesti ja kunnioittaen. Jos henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä toimiva henkilö huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan hoidon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden, hänen on viipymättä salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava siitä yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle tai hänen esihenkilölleen.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- Yksikön perusoikeuksien tosiasiallista rajoittamista vakiintuneista hoitokäytännöistä suoritettaessa
- Asiakkaaseen kohdittava kaltoinkohtelu (fyysinen, psyykkinen, kemiallinen)

Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29 §:ään ja 30 §:ään.

Henkilökunta tekee ilmoituksen Mainionetin yksikkökohtaisilla sivuilla poikkeamailmoituksen kautta välilehdellä "Työntekijän ilmoitusvelvollisuus". Näistä poikkeamakirjauksista tulee ilmoitus esihenkilön sähköpostiin.

Tilanteeseen puuttumisen sujuvoittamiseksi, hyvä tapa on lisäksi informoida yksikön johtajaa henkilökohtaisesti ja viipymättä asiasta, jotta tämä saa selkeän kuvan tilanteesta mahdollisimman pian. Yksikön johtaja käsittelee asian ao. asukkaan ja epäasiallisesti käyttäytyneen henkilön kanssa, ilmoittaa asiasta tarvittaessa asukkaan läheiselle sekä omalle esihenkilölleen. Yksikön johtaja ilmoittaa vakavista tapahtumista Länsi-Uudenmaan koordinaattorille puhelimitse tai sähköpostilla.

Asukkaan ja hänen läheistensä kanssa käsitellään epäasialliseen kohteluun, haittahaittatapahtumiin ja vaaratilanteisiin liittyvät asiat viipymättä. Ammattihenkilöinä kannamme vastuun toiminnastamme kaikissa tilanteissa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Henkiöstö on Mainiokoti Joutsen-Svanhemetissä asukkaitamme varten – olemme töissä asukkaidemme kodissa. Kunnioitamme asukkaidemme yksilöllisiä toiveita ja kohtaamme heidät aikuisina, ainutkertaisina persoonina, emme valehtelee, emmekä pakota. Asukkaamme saavat itse päättää omista jokapäiväiseen elämäänsä liittyvistä asioistaan ja elämänrytmistään toimintakykynsä ja halunsa mukaan.

Osallistumme asukkaan itsemääräämisoikeutta käsitteleviin koulutuksiin ja käymme säännöllisesti keskustelua mm. henkilöstön viikkopalavereissa asukkaiden itsemääräämisoikeuteen, rajoitustoimenpiteisiin ja hyvään elämään liittyvistä kysymyksistä. Henkilöstömme kannustaa asukkaitamme omaan päätöksen tekoon pieniltäkin tuntuissa asioissa, kuten vaatteiden tai ruokajuoman valinnassa, osallistuuko asukas tarjottuun ryhmätoimintaan tai haluaako hän lounaan jälkeisille päiväunille.

Asukkaan ja hoitajan välinen yhteisymmärrys sekä toisen ihmisen kunnioitus on asukkaan hyvän hoivan ja kohtelun perusta. Olemalla läsnä asukkaillemme ja kuulemalla ja kunnioittamalla heidän

mielipiteitään luomme turvallisen ympäristön, jossa asukkaamme uskaltavat tuoda julki omat toiveensa.

Ulko-ovemme ovat lukittuina asukasturvallisuuden varmistamiseksi. Myös lääkehuone, ryhmäkotien keittiötilat sekä toimistot, valmistuskeittiö, henkilökunnan sosiaaliset tilat, varastot ja vaatehuoltotilat ovat lukittuna asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi. Asukkaat saavat liikkuvat esteettömästi asunnoissaan ja ryhmäkotien yhteistiloissa.

Mikäli asukkaan, tai muiden asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi on välttämätöntä ottaa käyttöön rajoittavia toimia, sovitaan niistä asukkaan (mikäli mahdollista), hänen läheisensä ja lääkärin kanssa. Rajoittavia toimenpiteitä käytetään aina vakavasti harkiten ja toteutetaan aina lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti. Lääkärin päätös rajoittaville toimille on aina väliaikainen ja se on voimassa maksimissaan 3kk kerrallaan.

Rajoittamisen tarvetta arvioidaan aina rajoittamistoimenpidettä aloitettaessa ja se puretaan viipymättä, kun asukkaan vointi ei sitä enää vaadi. Tyypillisimmät rajoitustoimenpiteet yksikössämme ovat sänkyjen laidat sekä turvavyö pyörätuolissa.

Asukastietojärjestelmään kirjataan aina rajoitustoimenpiteen aloitus- ja lopetusajankohta sekä asukkaan näkemys rajoitteen käytöstä.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetissä mahdollisten muistutusten käsittelystä vastaa yksikön johtaja yhdessä alueen palvelujohtajan kanssa. Mainiokodeissa muistutukset käsitellään 14 vuorokauden kuluessa niiden saapumisesta. Viranomais selvityspyyntöihin vastataan pyydettyssä ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema sekä yhteystiedot:

Yksikön johtaja Satu Lamminsalo, p. 040 673 8168, s-posti satu.lamminsalo@mainiokodit.fi

Palvelujohtaja Pirjo Savolainen puh. 040 673 2978, s-posti pirjo.a.savolainen@mainiokodit.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kirjaamo, PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, sähköisesti <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/muistutukset>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander. Heidän yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista puh. 029 151 5838, s-posti sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Marianna Rainio puh. 040 193193, s-posti marianna.rainio@mehilainen.fi Mehiläinen Sosiaalipalvelut.

Kaikki yksikköön saapuneet palautteet kirjataan Mainionetin yksikkösivuillemme poikkeamalomakkeelle. Palauteet käsitellään henkilöstön kanssa yhteisessä viikkopalaverissa.

Kaikki saatu palaute on meille tärkeää toiminnan kehittämiseksi. Palautteita hyödynnetään aktiivisesti ja kyselyjen tulosten perusteella valitaan kehittämiskohteita, jotka huomioidaan mm. yksikön toimintasuunnitelmassa. Muistutusten ja reklamaatioiden perusteella tehdyt kehittämistoimet kirjataan myös omavalvontasuunnitelman seurantahavaintoihin.

2.5 Henkilöstö

Noudatamme lain määrittelemää hoitajamitoitusta, joka on 1.1.2025 alkaen ollut 0,6. Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetin toiminnasta vastaa yksikön johtaja. Moniammatilliseen henkilöstöömme kuuluu lähihoitajia, sairaanhoitajia, fysioterapeutti, sosionomeja, hoitoapulaisia sekä kaksi kokkia.

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetissä yksikön johtajan tehtävät ovat hallinnollisia, eikä hänen työpanostaan lasketa hoitajamitoitukseen.

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetissä sijaista käytetään vakituisen työntekijän poissaollessa. Meillä on oma sijaispooli. Loma-ajoiksi ja pitkiin poissaoloihin rekrytoidaan sijaiset erikseen.

Palkattaessa asukkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä on arvioitava jo rekrytointivaiheessa henkilöiden luotettavuutta ja soveltuvuutta tehtäväänsä. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan ennen työsopimuksen solmimista Valviran, Julkiterhikki/Julkisuosikki -rekisteristä. Hakijan on myös esitettävä valvontalain 28§:n mukainen rikosrekisteriote.

Työkokemuksen lisäksi arvioimme työnhakijan sosiaalisia taitoja, oma-aloitteisuutta sekä taitoa kohdata asukkaita ja kysymme suositukset työntekijän edellisestä työpaikasta.

Alalle opiskelevilta opiskelijoilta edellytetään rekrytointivaiheessa opintorekisteriotteella todistettua riittävää opinto-/osaamispistemäärää. Mikäli opiskelija toimii tilapäisesti laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä ja hänelle myönnetään lääkehoitolupa, nimetään hänelle yksiköstä lääkeluvallinen ohjaaja.

Mainiokodeissa on käytössä sähköinen perehdytysohjelma koko henkilöstölle. Perehtyminen kuuluu kaikille töihin tuleville. Vakituiset työntekijät ohjataan suorittamaan Mainionetissä Mainiokotien sähköinen perehdytysohjelma 12 ensimmäisen työviikon aikana.

Uusille työntekijöillemme järjestetään työsuhteen alkuun ns. perehdytysvuorot, joiden aikana uusi työntekijä on työvuorossa ylimääräisenä työntekijänä ja työskentelee yhdessä kokeneen työntekijän kanssa. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka kanssa hän perehtyy asiakastyöhön. Perehtymisjaksonsa aikana uudet työntekijät tutustuvat myös omavalvontasuunnitelmaan.

Opiskelijan perehdytyksestä vastaa opiskelijan nimetty ohjaaja. Tarvittaessa töihin kutsuttujen keikkalaisten sekä lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdytysohjelmaan sisältyy välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat.

Henkilöstön kanssa käydään kalenterivuoden ensimmäisen neljänneksen aikana kehityskeskustelut, joissa arvioidaan yhdessä henkilöstön osaamista ja mahdollisia koulutustarpeita ja -toiveita. Näiden sekä muissa keskusteluissa esiin nousseiden

koulutustarpeiden pohjalta laaditaan henkilöstön koulutussuunnitelma. Tämän lisäksi koulutussuunnitelmaan kirjataan tarvittavat palo- ja pelastuskoulutukset sekä EA-koulutukset.

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

Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen ja koulutussuunnitelman mukaan tasaisesti ympäri vuoden.

Yksikönjohtaja ja tiimivastaava seuraavat henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta mm. erilaisten raporttien, saadun palautteen sekä pistotarkastusten avulla. Epäkohtiin puututaan ohjaavien keskusteluiden sekä erilaisten työnjohdollisten toimien avulla.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan suunnitelmallisella henkilöstöjohtamisella ja työvuorosuunnittelulla. Henkilöstöä rekrytoidaan riittävä määrä. Henkilöstön riittävyyttä ja mahdollisia rekryointitarpeita seurataan yksikönjohtajan, palvelujohtajan sekä businesscontrollerin yhteisissä palaverissa. Yksikön johtajan on tarvittaessa mahdollisuus käyttää Mainiokotien rekryointitiimin apua ja osaamista rekrytoinneissa.

Työvuorosuunnittelusta ja henkilöstöressurssien käytöstä vastaa yksikön johtaja. Tiimivastaava huolehtii sijahankinnasta. Yksikön johtaja suunnittelee työvuorolistat aina siten, että listaa julkaistaessa arvioidun asukasmäärän mukainen henkilöstömitoitus toteutuu suunnitellulla listalla. Ennen listan julkaisemista henkilöstömitoituksen tarkistuksen tekee vielä ns. listatarkistusrobotti sekä business controller yhdessä alueen palvelujohtajan kanssa.

Yksikön johtaja seuraa henkilöstön riittävyyttä ja mitoituksen toteutumista viikoittain PowerBI:ssä ylläpidetyn listatoteumaraportin avulla.

Lisäksi työvuorosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin ja poissaoloihin sekä sijaisten hankkimistarpeeseen reagoidaan nopeasti. Tarvittaessa rekrytoidaan lisää työntekijöitä ja käytetään omaa sijaispoolia.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mainiokoti Joutsenessa tehdään moniammatillista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Yhteistyötahoja ovat muun muassa lääkäri, erikoissairaanhoido, asukkaan lähettävä hoivayksikkö, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen seniori-info, kotisairaala, Liikkuva Sairaala, HUSin liikkuva näytteenotto, yksityiset fysioterapiayritykset ynnä muut palveluntuottajat.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on osoittanut kaikille meillä asuville asukkailleen vastuulääkäriin. Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetin 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.

Tarvittaessa voidaan nimettyä vastuulääkäriä tai päivystävää lääkärinä 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) liikkuvan sairaalan (LiiSa) tai Jorvin päivystyksen palveluita. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon tiedonkulku varmistetaan asiakastietojärjestelmästä tulostetulla läheteellä ja ajantasaisella lääkelistalla.

HUSLabin liikkuva näytteenotto käy tarpeen mukaan ottamassa asukkailtamme lääkärin määräämiä laboratoriotutkimuksia. Sairaanhoitajat tilaavat kokeet Vihta-järjestelmän kautta tietoturvalisenssillä.

Yhteistyöapteekkinamme toimii Yliopiston apteekki, jonka kanssa asukkaamme solmivat halutessaan sopimuksen. YA toimittaa sairaanhoitajiemme tilausten pohjalta asukkaillemme heidän lääkelistansa mukaisen lääkityksen suoraan Mainiokoti Joutseneen. Lääketilaukset tehdään tietoturvalisenssillä EasyMed-järjestelmän kautta, jonne vain nimetyillä talon sairaanhoitajilla on tunnuksia.

Muiden sosiaali- terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa yhteistyöstä ja tiedonkulusta huolehditaan Mainiokoti Joutsenessa proaktiivisella yhteydenpidolla puhelimitse, tapaamisissa sekä erikseen sovituin 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 sovituissa 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.

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetissä käy säännöllisesti sekä jalkahoitaja että parturi-kampaaja, jolta asukkaamme voivat ostaa palveluita tarpeen mukaan.

2.8 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmet toimii vuonna 2018 nykyiseen käyttötarkoitukseen saneeratussa rakennuksessa Espoonlahden kirkon ja Lippulaivan välittömässä läheisyydessä. Kodin tilat sijaitsevat neljässä kerroksessa. Asukashuoneita on yhteensä 77 kolmessa eri kerroksessa. Jokaisessa asukashuoneessa on oma wc/kylpyhuone.

Toimimme kolmessa eri kodissa. Sisääntulokerroksessa sijaitsee Uikku, jonka 22 asukashuonetta on tarkoitettu ruotsinkielisille asukkaillemme. Toisessa kerroksessa sijaitsee 28 asukashuoneen Kuikka ja kolmannessa kerroksessa on 27 asukashuoneen Koskelo.

Asukashuoneiden kalustukseen kuuluu sähköisellä säätimellä varustettu hoivasänky sekä yöpöytä, keskiriskin hoitava viskopatja, vuodevaatteet, lakanat ja pyyhkeet, vaatekomero, sälekaihtimet sekä huoneen yleisvalaisin. 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. Tilat on suunniteltu palvelemaan asukkaan tarpeen mukaista hoitoa ja huolenpitoa, toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, ateriat-, vaatehuolto-,

peseytymis- ja siivouspalveluja sekä edistämään osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä. Tupakoivalle asukkaalle järjestetään tarvittaessa paloturvallinen tupakointipaikka piha-alueelta.

Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat kodin sisäänuloa sekä pääsisäänkäynti. Kerroksessa on yhteensä 22 ympärivuorokautisen palveluasumisen asukashuonetta, joista kolme (3) on tarkoitettu kahdelle henkilölle. Nämä huoneet ovat kooltaan 29 m², 32 m² ja 34 m² sisältäen wc/ kylpyhuoneen. Yhden hengen huoneiden koko on wc/ kylpyhuone mukaan lukien 20 m² – 28 m². Kerroksessa on lisäksi kaksi keittiö-/ruokailutilaa ja useampia pieniä oleskelutiloja. Ensimmäisessä kerroksessa on myös monitoimitila, valmistuskeittiö, yksikön johtajan sekä tiimivastaavan/vastaavan sairaanhoitajan toimistot sekä kaksi varastoa, siivouskomero ja wc-tilat sekä kotien yhteiskäytössä oleva lääkehuone.

Toinen ja kolmas kerros ovat pohjaratkaisultaan lähes identtiset. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asukashuoneita on toisessa kerroksessa 28 ja kolmannessa kerroksessa 27. Kummassakin kerroksessa kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita kooltaan 21 m² – 25 m² sisältäen wc/ kylpyhuoneen. Kerroksen keskellä sijaitsevat yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Ruokailutilojen yhteydessä on kotikeittiö. Kerroksen yhteiskäytössä on oleskelutiloja sekä pieni monitoimitila. Lisäksi kerroksessa on siivouskomero/pyykkihuoltotila ja henkilökunnan wc sekä varastotila. 3. kerroksessa on lisäksi yhteiskäytössä tilava pesuhuone, johon mahtuu suihkusänky.

0-kerroksessa sijaitsee henkilöstön pukuhuoneet, pesutilat, siivousyrityksen käytössä oleva siivouskomero sekä kaksi asukassaunaa pukuhuoneineen ja vilvoittelutiloineen.

Toimitilojen turvallisuus ja soveltuvuus varmistetaan säännöllisillä tarkastuksilla. Viimeisimmät tarkastukset:

- Espoon seudun ympäristöterveys, OIVA-tarkastus 5.3.2025
- Länsi-Uudenman pelastuslaitos, yleinen palotarkastus 26.2.2025
- Aluehallintovirasto, työsuojelutarkastus 20.2.2024
- Työpaikkaselvitys, työterveyshuolto 26.11.2024
- LUVN ennalta ilmoittamaton valvontakäynti, 16.5.2024

Toimitilojen käyttöön liittyvät riskit, kuten asukkaan yksityisyyden suoja, hallitaan huolellisella suunnittelulla ja ohjeistuksella. Asukkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellään siten, että ne eivät kantaudu asiattomien tietoon.

Tilojemme isännöintiä hoitaa Newsec ja huoltoyhtiönä toimii Are Oy. Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetille on nimetty oma huoltomies ja päivystävä huoltohenkilöstö on tavoitettavissa vuorokauden ympäri. Siivouksesta vastaa Mainiokoti-Joutsen-Svanhemmetin omat siistijät.

Toimitilatarkastukset sekä turvallisuuskävelyt toteutetaan säännöllisesti kvartaaleittain Mainiokotien vuosikellon mukaisesti. Koko henkilöstöllä on vastuu huolehtia toimitilojen ja välineiden turvallisuudesta ja raportoida poikkeamista yksikön johtajalle sekä poikkeamajärjestelmään

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetissä käytämme CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Käytössä olevat lääkinälliset laitteet on kirjattu Spotilla-laitereksiteriin. Laitteet huolletaan säännöllisesti laitetoimittajan suositusten mukaisesti sekä tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Huollot suorittaa Bernerin edustaja ja huollot kirjataan lääkinällisten laitteiden seurantajärjestelmä Spotillaan.

Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa.

Yksikön johtaja vastaa laitteiden tilauksista, käsittelee laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset ja vastaa tarvittaessa siitä, että sekä laitevalmistajalle että Fimealle ilmoitetaan lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät. Yksikön johtaja vastaa henkilökunnan laiteperehdytyksen toteutumisesta ja dokumentoinnista yhteistyössä laitevastaavien kanssa sekä seuraa lääkinällisten laitteiden osaamisen varmistamista.

Yksikön laitevastuuhenkilö ylläpitää laiterekisteriä ja vastaa sen ajantasaisuudesta. Laitevastuuhenkilö vastaa huoltojen ja kalibrointien tilaamisesta suunnitelman mukaisesti, laitteiden käyttöohjeiden saatavuudesta ja ajantasaisuudesta. Laitevastuuhenkilö huolehtii myös henkilökunnan laiteperehdytyksen toteutumisesta ja dokumentoinnista yhteistyössä yksikönjohtajan kanssa.

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetin laitevastuuhenkilö on Ft Leo Leinonen, p. 040 6386242, leo.leinonen@mainiokodit.fi

Mainiokodeissa on käytössä DomaCare 2.0 -asiakastietojärjestelmä, jonka käyttöön henkilöstö on koulutettu. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä.

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetissä on nimetty kirjaamisvastaava, joka osallistuu säännöllisesti sisäisiin koulutuksiin ja jakaa niissä saamaansa tietoa muulle henkilöstölle viikkopalaverissa. Kirjaamisvastaava kouluttaa oma työnsä ohessa koko henkilöstöä DomaCare-asukastietojärjestelmän käytössä. Hän tekee säännöllisiä kirjausten pistotarkastuksia ja antaa rakentavaa palautetta henkilöstölle kirjaamisen laadun kehittämiseksi. Hän ohjaa ja seuraa tehtävienhallinnan käyttöä. Kirjaamisvastaava toimii tehtävässään yhteistyössä yksikön johtajan, tiimivastaavan sekä RAI-vastaavien kanssa.

Talossa on käytössä Salton sähköinen lukkojärjestelmä, jonka avulla uloskäynti on lukittu asukasturvallisuussyistä. Henkilöstöllä on käytössään ns. kulkulätkä, jonka käyttö rekisteröity järjestelmän lokitiedostoon. Oikeudet eri ovien avaamiseen myönnetään erillisen harkinnan mukaan. Myös asukkaille voidaan tehdä pyynnöstä kulkulätkä heidän oman asuntonsa oveen. Sähkölukot avautuvat mahdollisessa palohälytystilanteessa.

Joutsenessa on tallentava kameravalvonta sisääntuloaulassa sekä lääkehuoneessa. Myös lastauslaiturilla on kameravalvonta.

Asukkailla on kutsupainikkeet, jolla hälyttäessä tieto siirtyy hoitajien puhelimiin. Tieto tehdyistä hälytyksistä sekä hälytyksiin vastaamisesta tallentuu järjestelmän lokitietoihin.

Jokainen työntekijä perehtyy ja allekirjoittaa työsopimuksen tekemisen yhteydessä turvallisuus- ja salassapitolomakkeen. Mainiokodeissa on käytössä perehdytysohjelma, jonka osana työntekijän tulee suorittaa tietoturva- ja tietosuojakoulutus.

Tietosuojapoikkeamat kirjataan poikkeamaraportille ja niistä ilmoitetaan myös yksikön johtajalle. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Toimimme rekisterinpitäjä ainoastaan itsemaksaville asiakkaille. Muissa tilanteissa rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetin lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina kun lääkehoidon käytänteisiin ja/tai vastuuhenkilöihin on tullut muutoksia.

Viimeisin lääkehoitosuunnitelman päivitys on tehty 21.8.2025.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Outi Kivi, p. 040 614 6685, outi.kivi@mainiokodit.fi

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoj

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

Mainiokoti Joutsenessa on käytössä Domacare 2.0 -asiakastietojärjestelmä, johon kaikki asiakastiedot kirjataan. Jokainen työntekijä käyttää asiakastietojärjestelmää omilla, henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Yksikön johtaja huolehtii, että kaikilla työntekijöillä on oikeus nähdä vain niitä asiakastietoja, jotka hänelle kuuluvat. Yksikön johtaja huolehtii, että työntekijän työsuhteen päätyttyä myös hänen käyttöoikeutensa järjestelmään poistetaan.

Työntekijä perehtyy kirjaamiseen osana Mainiokotien perehdytysohjelmaa sekä hänelle nimetyn perehdyttäjän kanssa. Kodissa on nimetty kirjaamisvastaava, joka ohjaa ja neuvoa asiakastyön kirjaamisessa yhteistyössä tiimivastaavan kanssa. Kirjaamisvastaava osallistuu Mainiokotien kirjaamisvastaaville järjestettyihin koulutuksiin ja tuo henkilöstölle uutta ja ajankohtaista tietoa asiakastyön kirjaamisesta.

Tiimivastaava ja kodin kirjaamisvastaava seuraavat kirjaamista ja sen toteutumista yhteistyössä yksikönjohtajan, vastaavan sairaanhoitajan sekä RAI-vastaavan kanssa. He seuraavat myös viikoittaisilta laaturaporteilta kirjaamisen toteutumista sekä arvioivat kirjaamisen tasoa ja sisältöä säännöllisesti pistotarkastuksin.

Jokaisen Mainiokodissa työskentelevän tulee toimia Mehiläisen yleisten toimintaperiaatteiden sekä tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaisesti. Tietosuojaan kiinnitetään erityisesti huomiota ja huolehditaan, että jokainen käyttäjä kirjautuu ulos tietokoneelta poistuessaan koneen ääreltä. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä kysymyksiä kerrataan säännöllisesti henkilöstön viikkopalavereissa ja henkilöstö osallistuu niihin liittyviin koulutuksiin. Yksikön johtaja seuraa PowerBI raportin avulla, että jokainen työntekijä suorittaa BeAware tietosuojakoulutuksen.

Paperiset asukkaiden asiakirjat säilytetään kahden lukon takana eli lukitussa tilassa, lukituissa kaapissa. Jos asukkaiden tietoja välitetään sähköpostitse esimerkiksi tilaajalle, niin käytetään turvapostia. Tietosuojapoikkeamista tehdään toimintaohjeiden mukaisesti tietosuojailmoitus, joka käsitellään yksikön johtajan johdolla henkilöstökokouksessa.

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii
Kim Klemetti
p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Kannustamme asukkaita ja läheisiä antamaan palautetta suoraan henkilökunnallemme tai yksikön johtajalle.

Keräämme asukkailtamme ja heidän läheisiltään säännöllisesti palautetta ja kehitysehdotuksia muun muassa sähköisen laatuindeksikyselyn avulla. Laatuindeksikysely on Forms-muodossa ja se on asennettu jokaisen ryhmäkodin tabletille. Hoitajat tarjoavat läheisille ja asukkaille

säännöllisesti mahdollisuutta kyselyn täyttämiseen ja täyttävät kyselyä myös omalta osaltaan säännöllisesti. Yksikön johtaja lähettää myös linkin kyselyyn läheisille kahdeksan kertaa vuodessa lähtevän läheiskirjeen mukana.

Asukkaamme antavat palautetta ja kehitysehdotuksia myös arjen toiminnan ohessa sekä asukaskokouksissa. Henkilöstö välittää nämä palautteet yksikönjohtajalle ja palautteita käsitellään tiimikokouksissa ja yksikön viikkokokouksessa.

Mainiokodit toteuttaa on vuosittain oman asiakastyytyväisyyskyselyn. Palautetta voi antaa myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hoivakotiportaalin kautta.

THL toteuttaa myös vuosittain kansallisen vanhuspalveluiden asiakastyytyväisyyden seurantakyselyn "Kerro palvelustasi".

Olemme kiitollisia kaikesta palautteesta ja valitsemme kehittämiskohteita toimintaamme palautteiden perusteella. Pyrimme myös toteuttamaan asukkaidemme toiveet mahdollisuuksien mukaan.

Käymme palautteet säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa viikkopalavereissa ja/tai kodeissa, päätämme yhdessä kehittämistoimet, vastuujaon ja aikataulun. Palautteiden perusteella tehdyt kehittämistoimet kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantahavaintoihin.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta.

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haattatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi ja niistä tehdään kirjallinen raportti, joka lähetetään sisäisellä jakelulla erikseen määritetyille henkilöille.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haattatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia ja jatkuvaa ajatusten vaihtoa koko henkilöstöltä. Eri ammattiryhmien edustajat Mainiokoti Joutsenossa osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin oman tehtävänsä näkökulman kautta. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että henkilöstöllä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista sekä luoda myönteinen asenneympäristö epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelylle.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

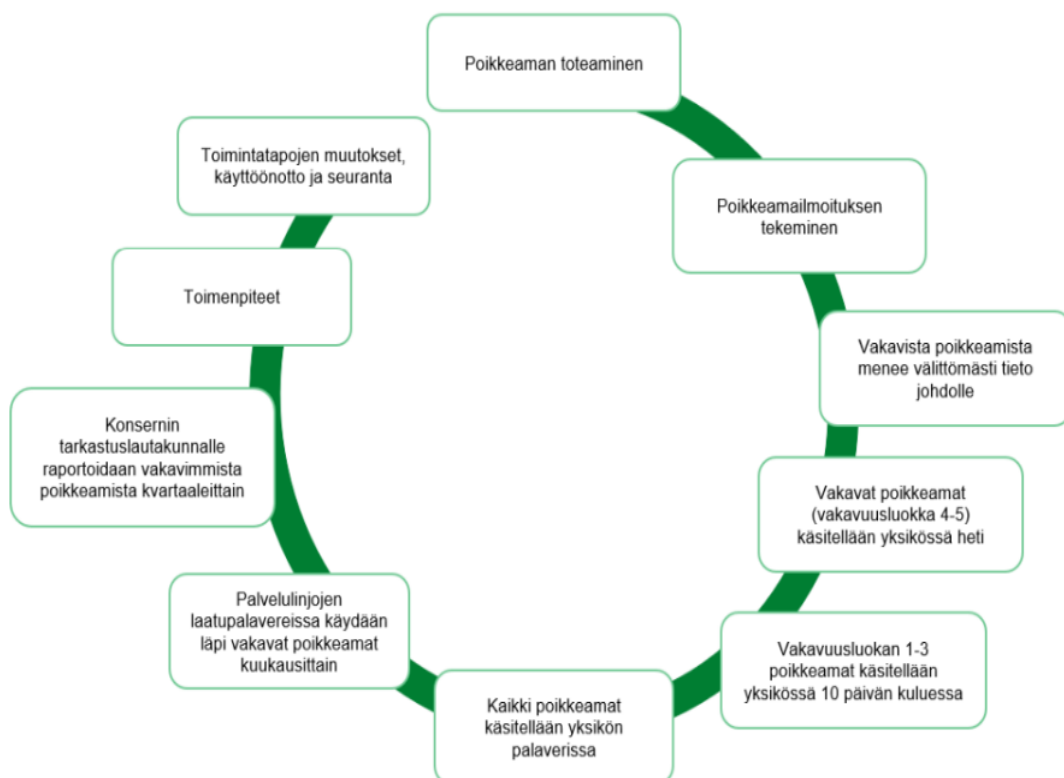
Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti.

Valvontalain §29 mukaan henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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

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

Jos epäkohta tai poikkeama on sellainen, että henkilöstö voi itse siihen suoraan vaikuttaa, aloittavat he korjaavat toimenpiteet viipymättä ja tiedottavat siitä läheistä ja yksikön johtajaa/tiimivastaavaa.



Yksikön johtaja ja tiimivastaava käsittelevät poikkeamaraportit henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa, jossa yhdessä sovitaan korjaavista toimenpiteistä, aikataulusta ja vastuuhenkilöistä. Päättetyt asiat kirjataan kokouksen muistioon, joka löytyy Mainionetistä yksikön omilta sivuilta. Seuranta tapahtuu uuden toiminnan arvioimisella viikkopalavereissa.

Jos työntekijä ei ole osallistunut viikkokokoukseen, on hän velvollinen tutustumaan siellä käsiteltyihin asioihin lukemalla kokousmuistio Mainionetistä (Mainionet - Yksikkösi sivut - Henkilöstö ja koulutus – Viikkokokoukset).

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan säännöllisillä toimintariskien ja vaarojen arvioinneilla, jotka tehdään yhteistyössä yksikön johtajan, tiimivastaavan sekä vastuuhenkilöiden kanssa. Toimitilojen tarkastus ja turvallisuuskävely tehdään yksiköissä neljä kertaa vuodessa henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuuden vuoksi. Säännöllisillä tarkastuksilla mahdolliset viat ja puutteet tulee havainnoitua ja korjattua hyvissä ajoin.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan jatkuvasti, mikä on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Avoin ilmapiiri tukee omavalvontaa, se kannustaa henkilöstöä tuomaan esiin virheitä ja läheltä piti -tilanteita, jotka käsitellään kirjaamalla, analysoimalla ja raportoimalla ne Mainionetin poikkeamajärjestelmän kautta.

Käymme yhteisissä kokouksissamme säännöllistä keskustelua henkilöstön kanssa riskienhallinnasta poikkeamien ja niiden raportoinnin kautta sekä säännöllisten riskien ja vaarojen kartoitusten tulosten avulla. Käymme yhdessä läpi tilanteet ja mietimme niiden pohjalta ennaltaehkäiseviä ja korjaavia toimenpiteitä, joiden toteutumista yksikön johtaja ja tiimivastaava seuraavat.

Kirjatut poikkeamat raportoidaan yksiköille PowerBI-järjestelmän kautta. PowerBIn kautta on mahdollista tarkastella yksikön poikkeamia esimerkiksi lajeittain ja vakavuusasteittain, ja saada näin hyvä yleiskuva siitä, minkä osa-alueiden osaamista tulisi vahvistaa.

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetin hygieniavastaavana toimii toimivat sairaanhoitaja Ursula Enckell ursula.enckell@mainiokodit.fi ja LUVNin hygieniayhdyshenkilöinä Achol Chol, achol.chol@mainiokodit.fi ja Ursula Enckell.

Heidän tehtävänä on ohjeistaa henkilöstöä hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyvissä asioissa, perehdyttää uudet työntekijät toimintatapoihin ja kouluttaa säännöllisesti henkilökuntaa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmettiin ostataan alihankintana seuraavat palvelut:

Pesulapalvelut: Comforta

Kiinteistönhuoltopalvelut: Are Oy

Isännöinti: Newsec

Asukas- ja henkilöstöturvallisuushälytysjärjestelmän ylläpito ja tuki: 9solutions Oy

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

Lääkkeiden annosjakelu: Yliopiston apteekki

Elintarvikkeiden toimitus: Kespro

Asukastietojärjestelmän ylläpito ja tuki: Invian Oy

Vaihtomattopalvelu: Lindström

Jätehuolto (myös tietoturva-, lääke- ja särmäjäte): Lassila Tikanoja

Lääkinnällisten laitteiden huolto: Berner

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma ja henkilöstö osaa toimia sen mukaisesti. Suunnitelma löytyy yksikön omilta sivuilta

--

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Mainiokoti Joutsen-Svanhemmetin omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Mainiokotien www-sivuilta.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Sillä varmistetaan henkilöstön sitoutuminen suunnitelman mukaiseen toimintaan.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Espoo 15.12.2025

Allekirjoitus

Satu Lamminsalo