

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksikkö: Mainiokoti Koski

SISÄLTÖ

<u>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE</u>	2
<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u>	2
<u>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u>	3
<u>3 RISKIENHALLINTA</u>	6
<u>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u>	12
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u>	13
<u>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u>	24
<u>7 ASIAKASTURVALLISUUS</u>	34
<u>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</u>	44
<u>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</u>	47
<u>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</u>	48

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Mehiläinen Hoivapalvelut Oy

Y-tunnus 2099743-4

Kunta

Kunnan nimi Kouvola

Kuntayhtymän nimi

Kymenlaakson sosiaali- terveysalojen kuntayhtymä

Sote-alueen nimi

Kymsote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Mainiokoti Koski

Katuosoite Piriläntie 1

Postinumero 46800

Postitoimipaikka Myllykoski

Sijaintikunta yhteystietoineen Kouvolan kaupunki, PL 10, 45100 Kouvola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen. Paikat 64 / 61

Esimies Iida Mikkola

Puhelin 040-1579711

Sähköposti iida.mikkola@mainiokodit.fi



Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 30.12.2011

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.2022.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Avarn-vartiointipalvelu, Everon kutsu- ja hälytysjärjestelmä, Lindström-mattohuolto, Lassila & Tikanoja-kiinteistöhuolto, Meira Nova – tukkutoimittaja, Korian leipomo, Lääketoimitukset tilausten mukaisesti Kouvolan Hansa apteekki.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Mehiläisen ostamien tuotteiden ja palveluiden on oltava laadultaan käyttötarkoitukseen souvia, asiakasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Mehiläisen laatu- ja johtamisjärjestelmä täyttää standardien ISO 9001, ISO 14001 ja ETJ+ vaatimukset. Mehiläinen tekee vuosittain toimittaja-arvioinnin ja auditointeja sekä toimittajakohtaisia riskiarvioita. Ostopalveluiden toimittajien tulee noudattaa Mehiläisen eettisiä ohjeita, paikallisia lakeja, sääntöjä ja ohjeita sekä mahdollisia kansainvälisiä lisävaatimuksia. Tilaajat ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mainionetissä olevan palautejärjestelmän kautta hankintaan.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omaevalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mainiokoti Koski tarjoaa turvallista, sopimuksen mukaista hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toiminnoistaan omassa kodissaan. Tarjoamme asukkailla yksiköllistä ja elämän myönteistä arkea tehostetussa palveluasumisessa Kouvolan



Myllykoskella rauhallisessa taajamassa lähellä Myllykosken palveluja. Mainiokoti Koskeen voi tulla asukkaaksi itsemaksavana, palvelusetelillä tai Kymsoten palvelusopimuksella, jolloin palvelun ostava taho valitsee ja sijoittaa asukkaan. Hoiva ja huolenpito Mainiokoti Koskessa perustuu asukkaan yksiköllisistä tarpeista lähtevään hoito- ja toteuttamissuunnitelmaan. Kodissamme on oma valmistuskeittiö ja tarjoamme asukkaillemme maistuvaa ja laadukasta ruokaa. Toimintamme perustuu vanhuspäalvelulakiin, sosiaalihuoltolakiin sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Kunnioitamme toiminnassamme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta niin pitkälle, kuin se on asukkaan turvallisuuden kannalta mahdollista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Mainiokodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita, joten toimintaamme ohjaavat Mehiläisen arvot, jotka koostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

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

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

Välittäminen ja Vastuunotto

Välittäminen on kaiken toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Kohtaaminen on aina vuorovaikutteista ja sen

tavoitteena on jättää positiivinen jälki kaikille osapuolille. Jokaisella asukkaallamme on oma hoitaja ja henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma.

Välittäminen tarkoittaa myös sitä, että viestimme asioista avoimesti, toisia kunnioittaen joka tilanteessa. Osaamme ottaa vastaan palautetta ja kehitämme sen pohjalta toimintaamme. Seuraamme jatkuvasti palvelumme laatua.

Kannamme vastuuta tavoitteiden saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittamisestä ja omasta asenteestamme. Pidämme lupauksemme ja hoidamme asiat sovitusti. Toimimme myös ympäristönäkölmat huomioiden.

Kumppanuus ja yrittäjäyys

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

Odotamme työntekijöiltämme itseohjautuvuutta, arvostusta ja innostuneisuutta omaa työtään kohtaan. Tuemme työntekijöitä tavoitteiden saavuttamisessa. Ylläpidämme keskinäisen kunnioituksen ilmapiiriä työyhteisössä.

Kasvu ja Kehitys

Kasvu ja kehitys on arvo sinänsä ja se tarkoittaa Mainiokodeissa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Haluamme tarjota jokaiselle asukkaallemme yksilöllisen, hyvän elämän.

Kasvu ja kehitys tarkoittaa meillä jatkuvaa uusien toimintamallien etsimistä voidaksemme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Tavoitteenamme on edistää kasvun asennetta sekä ammatillisella että henkilökohtaisella tasolla.

Sen tuntee, kun tulee kotiin.

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 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 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Mainiokoti Koskessa henkilökunta kirjaa huomioidut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit poikkeamailmoitus järjestelmään Mainionettiin. He voivat myös ilmoittaa epäkohdista yksikön johtajalle, tiimivastaavalle tai työsuojeluvaltuutetulle suoraan. Laadun poikkeamista voi antaa palautetta Mainiokotien forms-pohjaisen laatukselyn kautta. Tätä kautta myös omaiset voivat antaa laadun huomioista nimettömästi palautetta. Tarvittaessa henkilökunta voi ilmoittaa epäkohdista anonyymisti mehiläisen oman palautekanavan kautta. Väärinkäytösten, riskien, epäkohtien ja asukasturvallisuuden vaarantumisen esiin tuominen on jokaisen Mainiokoti Koskessa olevan työntekijän velvollisuus.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Mainiokoti Koskessa seurataan jatkuvasti mahdollisia riskitekijöitä ja riskejä pyritään näin ennaltaehkäisemään. Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata ja havainnoida riskejä ja ilmoittaa riskistä tai korjata mahdollinen riski mm. asukkaalle turvaton kulkureitti tai huono apuväline. Riskejä havainnoimalla ja niitä ennaltaehkäisemällä pyrimme turvaamaan henkilöstölle turvallisen työympäristön ja asukkaille turvallisen kodin asua.

Tyypillisimpiä asukkaiden palvelussa tapahtuvia riskejä ovat:

- ✓ Lääkehoitoon liittyvät riskit. Asukkaan lääkehoidon turvallisuutta parannetaan koko ajan uusilla toimenpiteillä, noudatamme Mainiokotien lääkehoito-ohjeita sekä yksikön lääkehoitosuunnitelmaa. Poikkeamailmoitusten kautta saamme tietoa lääkehoidossa



tapahtuneista poikkeavista tapahtumista ja näiden pohjalta pyrimme kehittämään toimintaamme ja selkiyttämään lääkehoidon ohjeistuksia.

- ✓ Asukkaan kaatuminen. Asukkaan toimintakykyä seurataan ja havainnoidaan päivittäin. Yhdessä asukkaan, lääkärin ja omaisten kanssa keskustellaan tarvittaessa mm. lääkityksen vaikutuksista kaatumiseen ja mahdollisista kaatumisen riskeistä. Tarvittaessa mietitään mm. lonkkahousujen hankintaa, oikeanlaisten jalkineiden käyttöä, kartoitetaan apuvälinetarve tai turvateknologian käyttöönotto ja poistetaan mm. mahdolliset kompastumista lisäävät tekijät kuten matot. Rajoittavia toimenpiteitä kuten vuoteenreunoja tai haaravyön käyttöä harkittaessa on mietittävä myös sitä, että kaatumispelon vuoksi liikkuminen usein vähentyy samalla kun yleinen aktiivisuuskin. Näillä on toimintakykyä alentava vaikutus, joka heijastuu edelleen yleiseen hyvinvointiin ja lisää pahimmillaan kaatumisenriskiä. (Pajala 2016. Iäkkäiden kaatumisen ehkäisy) Mainiokoti Koskessa on laadittu sairaanhoitajien johdolla [toimintaohjeet](#), miten kaatumistapauksissa tulee toimia. Ohjeita käydään läpi ja niitä kerrataan aika ajoin viikkopalavereiden yhteydessä mm. kaatumispoikkeamia käsiteltäessä. Toimintaohjeet on tallennettu yksikön omiin tiedostoihin Mainionettiin, ja ne löytyvät tulosteena jokaisesta ryhmäkodista.
- ✓ Tiedonkulun ongelmat. Isossa yksikössä tiedon kulkuun tulee kiinnittää erityistä huomiota. Viikkopalavereissa sovittavista ja tiedotettavista asioista kirjataan muistio, joka on kaikkien työntekijöiden luettavissa Mainionetissä yksikön omissa tiedostoissa. Ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus ottaa itse selvää viikkopalaverin sisällöstä ja kysyä lisätietoa, mikäli ei ole itse ollut paikalla kokouksessa. Mainionetistä sekä yksikön omista tiedostoista työntekijät löytävät myös mm. organisaation sekä yksikön toimintaohjeet, koulutusmateriaalit jne. Yksikön sähköiseen kalenteriin merkitään tapahtumat, koulutukset ja ilmoitustaululle kirjataan huomiota vaativia asioita. Yksikön sisäisen viestinnän apuna muissa kuin asukasasioissa, käytämme esimerkiksi yksikön omaa whatsapp-ryhmää. Yksikössämme on käytössä Lifecare asiakastietojärjestelmä, johon teemme asukkaan päivittäiset asukaskirjaukset. Hoitajat tutustuvat asukaskirjauksiin päivittäin. Lisäksi vuoron vaihtuessa edellinen vuoro raportoi seuraavan vuoron hoitajia asukkaiden hoidon oleellisista asioista. Jokaisessa ryhmäkodissa on käytössä raporttipohja, johon kirjataan lyhyesti oleelliset asiat, josta ne ovat myös kirjallisesti nähtävissä. Lisätietoja varten, avataan asukkaan hoitokertomus. Lisäksi ryhmäkodit käyttävät ryhmäkodin kalenteria mm. asukkaiden seurattavien asioiden tueksi mm. tehostettu RR seuranta, toimenpideaajat jne.
- ✓ Palo- ja turvallisuusriskejä pyrimme ennaltaehkäisemään henkilöstön säännöllisellä koulutautumisella sekä ajan tasaisella palo- ja turvallisuus ohjeistuksella. Mainiokoti Koskessa suoritetaan säännöllisesti 3kk välein turvallisuuskävely, jossa käydään läpi ja kartoitetaan mahdollisia riskejä. Henkilöstö osallistuu yleensä vähintään kerran vuoteen turvallisuuskävelyyn.
- ✓ Tietoturvariskejä minimoidaksemme on huomioitava, ettei asukastietoja sisältäviä papereita ole pöydillä tai mietimme miten ja missä puhumme asukkaiden hoitoon liittyvistä asioista, kuten raportoidessamme työvuoron tapahtumista seuraavalle. Jokainen työntekijä on sitoutunut noudattamaan salassapito- ja tietosuojasopimusta.



- ✓ Pysyvän ja pitkäaikaisen henkilöstön puute on vähäinen riski, mutta epidemia-aikana sijaisten käyttöä on lisättävä. Pääsääntöisesti sijaisena toimivat työntekijät työskentelevät heille tutuissa ryhmäkodeissa yhdessä vakituisen työntekijän kanssa. Hyvällä perehdytyksellä sekä parityöllä pystymme vähentämään virheitä hoivassa.
- ✓ Asuinkiinteistöön liittyvät riskit ovat meillä vähäiset. Mainiokoti Kosken toimitiloista pyrimme pitämään hyvää huolta ja teemme tarvittavia korjauksia, niitä havainnoidesamme. Seuraamme mm. huonekalujemme, laitteidemme ja apuvälineiden kuntoa ja turvallisuutta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan työnjako

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

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

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yksikössä tehdään säännöllisesti vaarojen – ja riskien arviointia. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asukkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä sekä sisällä että ulkona tarkastellaan säännöllisten turvallisuuskävelyjen ja toimitilatarkastusten avulla. Tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden

ja tapaturmien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Mainiokoti Kosken työntekijät osallistuvat riskien kartoitukseen.

Riskien tunnistaminen

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

Yksikön toimintaan liittyvistä riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vaan poikkeama ilmoitusten perusteella. Yksikön yhteistoiminta- ja tiimipalavereissa käydään läpi toimintaan liittyviä riskejä ja toiminnan hyviä käytänteitä. Turvallisuuskävelyt- ja toimitilatarkastukset ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista. Näiden tehtävänä on ohjata katsomaan ympäristöä ja toimintaa turvallisuus näkökulmasta. Työpaikkaselvitys ja työterveyshuollon kanssa tehtävä yhteistyö auttavat riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa. Arvokasta tietoa saadaan myös asukkailta ja heidän läheisiltään. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvel- vollisuus?

Henkilökunnan tulee ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat tai laatu-
poikkeamat esimiehelle välittömästi. Viikoittaisessa omavalvontakyselyssä seurataan mm. hoito- ja kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuutta, lääkelupien voimassaoloa, säännöllisen kirjaamisen toteutumista, kirjaamista omilla tunnuksilla, poikkeamien kirjaamista Mainiokotien poikkeama järjestelmään.

- ✓ Esimiehen tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikön esimiehen ja tiimivastaavan vastuulla on, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehellä on myös päävastuu myönteisen asennoympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskien hallintaan osallistuu aktiivisesti koko henkilöstö. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi, kun henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun. Mikäli henkilöstön, asukkaiden tai läheisten asiakastyytyväisyyskyselyssä raportoidaan laatu-
poikkeamasta, tulee tästä tieto palvelutasonhälytyksenä esimiehelle laatutiimiltä.
- ✓ Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista ja vastuu sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallinnoidaan.

- ✓ Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asukkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ryhmäkodin hoitajille, tiimivastaavalle tai yksikön johtajalle, anonyymien palautekanavan sekä läheiskyselyiden tai laatukselyiden kautta. Ilmoitettu epäkohta / riski käsitellään työryhmässä ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta voi tehdä suullisesti tai kirjallisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Yksikön johtaja käy poikkeamailmoitukset läpi viikoittain yhdessä henkilöstön kanssa viikkopalaverissa. Toimenpiteet kirjataan järjestelmään ja tarvittavat muutokset saatetaan käytäntöön yksikön arkeen. Muuttuneet käytänteet päivitetään myös tarvittaviin työohjeisiin ja toiminnankuvauksiin. Tilaajaa tiedotetaan poikkeamista matalalla kynnyksellä. Asukasta ja omaisia tiedotetaan aina asiakkaan hoitoon liittyvistä poikkeavista tilanteista.

Viikkopalaverimuistio tallennetaan Mainiokoti Kosken yksikön omiin tiedostoihin, josta se on kaikkien työntekijöiden luettavissa. Muistion lukeminen on jokaisen työntekijän vastuu ja velvollisuus, jotta tieto kulkee yksikössä. Viikkopalaveri pyritään pitämään säännöllisesti keski-
viikkoisin.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.



Yksikössä korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilöstön kanssa keskustellen. Laatu- ja muiden poikkeamien, läheltä piti - tilanteiden ja muiden poikkeamien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja - ilmoitukset.

Laatu- ja muiden poikkeamien käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Korjattavan asian kuntoon saattamiseksi laaditaan korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu, missä ajassa asia on saatettu kuntoon, lopuksi vielä seurataan, että korjattu asia on pitemmällä aikavälillä pysyvän työprosessissa muutoksen. Sisäiset auditoinnit toimivat hyvin myös riskienarvioinnin ja korjaavien toimenpiteiden menetelmänä.

Olemme tarvittaessa yhteydessä palveluntilaajaan ja kerromme avoimesti toiminnassamme tapahtuneista riskitilanteista ja miten tilanteisiin on reagoitu. Jos tilanne on vaatinut ulkopuolista apua tai on haitannut asukkaan turvallisuutta, olemme viipymättä myös yhteydessä tilaajaan. Tilanteen mukaan voimme olla yhteydessä myös Aluehallintovirastoon. Yksikön johtaja huolehtii tiedottamisesta tilaajalle ja/tai aluehallintoviranomaiseen.

Viikkopalaverissa laaditaan muistio, jonka jokainen kodissa työskentelevä on velvollinen lukemaan ja muuttamaan omaa toimintaansa yhteisten toimintamallien mukaiseksi. Jos työntekijä ei noudata ohjetta, tulee hänen toimintaansa puuttua ja asiasta keskustella. Jos toimintaohjeiden vastainen toiminta jatkuu, työntekijälle tulee antaa puhuttelun jälkeen kirjallinen varoitus. Edelleen toimintaohjeiden vastaisen toiminnan jatkuessa työntekijä tulee irtisanoa.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Yksikössä korjaavat toimenpiteet ja muuttuneet toimintaohjeet käsitellään yksikön viikkopalaverissa, kirjataan palaverimuistioihin ja tallennetaan Mainionettiin yksikön omille sivulle. LifeCare-tietojärjestelmään asukkaan omahoitaja kirjaa asukkaan kohdalla muuttuneet tiedot kuten muutokset hoitosuunnitelmaan tai toteuttamissuunnitelmaan. Tarvittavat työohjeet ja kirjalliset dokumentit päivitetään uuden toimintakäytännön mukaisiksi. Yksikön johtaja valvoo ja arvioi toiminnan toteutumista sovituilla tavalla. Uusista toimintavoista- ja ohjeista keskustellaan viikkopalaverissa ja ryhmäkotien omissa palaverissa.

Lisäksi Mainiokoti Koskessa toimii ohjausryhmä, johon kuuluu eri vastuualueista huolehtivia hoitajia (mm. RAI- vastaava, saattohoitovastaava, kirjaamisvastaava, virikevastaava, tiimivastaava, lääkehoitovastaava ja sairaanhoitajat). Ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti muutaman kerran kuukaudessa ja yhdessä miettivät sekä rakentavat yksikön toimintaohjeita. Ohjausryhmäläisten avulla pyritään lisäämään asioista tiedottamista ja toiminnan

jalkauttamista yksikössä eteenpäin. Koko henkilöstö on velvollinen huolehtimaan siitä, että sovitut toimintatavat toteutuvat käytännössä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Iida Mikkola, Virpi Järvenpää, ryhmäkotien henkilökunta sekä palvelujohtaja Kirsi Pellinen.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Iida Mikkola, p.040-1579711, iida.mikkola@mainiokodit.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään henkilöstö tai toimintamuutoksissa. Kuitenkin omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään myös läpi henkilöstökokouksissa tai kehittämispäivillä ja niiden pohjalta suunnitelmaa voidaan myös päivittää tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma on koko henkilöstön yhteinen työväline.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä [Mainiokoti Kosken internetsivuilla](#). Näin siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua. Mainiokoti Kosken omavalvontasuunnitelma on myös luettavissa sisääntuloaulan pöydällä olevassa kansiossa, Mainionetissä yksikön sivuilla omissa tiedostoissa sekä PSOP-järjestelmässä.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös liittyen asiakkaan sijoittumiseen yksikköön tehdään yhteistyössä asiakkaan, läheisen, asiakasohjaajan ja palveluyksikön kanssa. Palveluseteli mahdollistaa asukkaalle valinnanvapauden palvelua tuottavan yksikön valintaan. Asukas osallistuu oman kuntouttavan hoitosuunnitelman laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Palveluntarvetta arviotaessa otetaan huomioon asukkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky ja pyritään ennakoimaan mahdolliset terveydentilan muutokseen vaikuttavat tekijät, kuten terveydentilan epävakaus, ravitsemustila, turvattomuus, kipu tai sosiaalisten suhteiden vähyys. Asumispalveluyksikössä käytetään palveluntarpeenarviointiin RAI, MMSE ja MNA arviointimenetelmiä. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti asiakkaan voinnin päivittäisseurannalla. Hoito- ja toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään 6kk välein tai toimintakyvyn muuttuessa oleellisesti. Kirjaamme hoito- ja toteuttamissuunnitelman Life Caren asiakastietojärjestelmään RAI-arvioinnin sekä yhteistyössä asukkaan ja omaisten kanssa pidettävän hoitopalaverin perusteella.

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

Palveluntarpeen arviointi ja kuntouttava hoitosuunnitelma tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen kanssa ja heidän näkemyksensä kirjataan asiakkaan tietoihin. Asukkaan läheisen kanssa käydään läpi hoito- ja palvelusuunnitelma, kun siihen on tehty päivityksiä.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön esimieheltä ja tutustumiskäynnillä tutustutaan yksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja yksikköön

siirtymisen valmistelussa. Tutustumistilanteessa annetaan asukkaalle läheiselle jo tietoa asumisesta sekä kirjallinen materiaali, mitä meillä asuminen käytännössä merkitsee.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovitettava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

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

Palvelutarpeen arviointi ja kuntouttava hoitosuunnitelma tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen kanssa ja heidän näkemyksensä kirjataan asiakkaan tietoihin. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma / läheisen näkemys voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja mahdollinen edistäminen. Palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltainen, jossa huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa käytetään apuna erilaisia mittareita mm. RAI, MMSE, MNA, omakuva monologi ja muita asiakkaalle soveltuvia ja ostajan kanssa sovittuja arviointi mittareita. Suunnitelma perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin ja sen tavoitteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilökuntakokouksissa ryhmäkodissa ja jokainen työryhmän jäsen on velvollinen tutustumaan laadittuihin kuntoutussuunnitelmiin.

Omahoitaja vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta. Suunnitelma tarkastetaan tilaajan kanssa tehdyn puitesopimuksen tai ostopalvelusopimuksen mukaisessa aikataulussa, kuukauden kuluessa asukkaalle muutosta, tai aina kun asukkaalle tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein.

Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa päivittäistä toimintaa ja ohjaa kirjaamisessa. Arjen toimintakyvyn seuranta tehdään jatkuvasti ja mahdolliset muutokset kirjataan suunnitelmaan. Kirjaamme hoitosuunnitelman ja päivittäiskirjaukset Life Care asiakastietojärjestelmän hoitokertomukseen sekä hoidon toteuttamissuunnitelman ASPAL-lehdelle.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Hoito- ja toteuttamissuunnitelmia laadittaessa pyritään huomioimaan asukkaan sekä hänen läheistensä näkemykset ja toiveet. Keskustelemalla ja yhdessä erilaisia vaihtoehtoja miettimällä etsitään tapoja pitää asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolta. Yhdessä voidaan miettiä, millaisista asioista asukas nauttii ja minkälaista virkistystoimintaa asukas toivoo. Myös asukkaalle tutuista toimintatavoista ja aiemmasta elämänhistoriasta on hyvä keskustella.

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

Hoitosuunnitelma on hoitajien nähtävissä päivittäiskirjauksia Life Care asiakastietojärjestelmään tehtäessä. Hoitosuunnitelma ja toteuttamissuunnitelma, sen tavoitteet sekä toimenpiteet käydään läpi henkilökuntakokouksissa omissa ryhmäkodissa ja jokainen työryhmän jäsen on velvollinen tutustumaan laadittuihin hoito- ja toteuttamissuunnitelmiin.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti



oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palveluissa noudatetaan itsemääräämisoikeutta koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestävään ja asukkaista kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin. Mainiokoti Kosken asukkaiden toiveita ja tarpeita kysellään arjessa sekä asukaskokouksissa ja niitä toteutetaan yksikön toiminnassa. Asukailta pyydetään myös säännöllisesti asiakaspalautetta yksikön laatukselyyn, jossa he voivat tuoda esille mm. sen saavatko osallistua itseään koskevaan päätöksen tekoon.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus sekä oikeus yksityiselämään kuuluvat myös ihmisen perusoikeuksiin. Jos näitä perusoikeuksia jossain tilanteessa joudutaan rajoittamaan, täytyy tälle aina olla vankka perustelu, ja rajoittaminen pitää toteuttaa eettisesti hyväksyttävällä ja asiakasta kunnioittavalla tavalla. Henkilökunnan tulee myös aktiivisesti etsiä keinoja asiakkaiden tahdon selvittämiseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen.

Yleisen käytännön, lainsäädännön ja hyväksytyjen eettisten periaatteiden mukaan vammaisen henkilön rajoittaminen on oikeutettua silloin, kun hän käyttäytymisellään selkeästi vaarantaa oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden tai vakavasti vahingoittaa omaisuutta eikä tilanteen hallitsemiseksi ei ole muita keinoja Asiakkaan itsemääräämisoikeuden



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

Aina tulee arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kehitetty, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa, kun on välttämätöntä.

Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja. Jos rajoitaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asiakkaan hoitava lääkäri. Lääkäri kirjaa asiakirjoihin tehdään tiedot käytetystä rajoitustoimenpiteestä, rajoitusten perusteista ja kestosta. Luvan rajoitustoimista voi kirjata korkeintaan 3kk kerrallaan, jonka jälkeen rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta tulee viimeistään uudelleen arvioida.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Mainiokoti Koskessa käytössä olevia itsemääräämisoikeutta rajoittavia välineitä ovat turvavyöt, turvaliivit, sängyn laidat sekä hygienihaalarit.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan 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 asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee tehdä ilmoitus asiasta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle 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 asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Jos yksikön asukkaan läheisen epäillään kohtelevan epäasiallisesti fyysisesti tai psyykkisesti vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan läheisen kanssa. Läheisen käyntejä ei voida rajoittaa. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asukkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asukkaan ja hänen läheisensä lisäksi paikalla on lääkäri, palveluohjaaja, omahoitaja ja yksikön esimies sekä mahdollisia muita edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten edunvalvontaa tai poliisia. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asukkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa.

Myös mikäli yksikön asukas käyttäytyy loukkaavasti tai epäasiallisesti toista asukasta kohtaan, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat käytöksen. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Epäasialliseen käytökseen puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asukkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen. Lisäksi asukkaan lääkitystä tulee tarkistaa.

Ilmoitus tehdään poikkeamalomakkeelle Mainionetissä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Myös asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Mainiokodeilla on olemassa ohjeistus [muistutusmenettelystä](#). Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Mainiokodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Yksikön pitää ilmoittaa muistutuksen saapumisesta yksikköön palvelun tilaajalle, jolle toimitetaan myös vastine. Kymsoten sijoittamien asiakkaiden osalta muistutukset palautetaan Kymsoten kirjaamoon.

Kymsoten kirjaamo, Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä,
Kotkantie 41, 48210 Kotka, kirjaamo@kymsote.fi

Yksikön esimies Iida Mikkola, Mainiokoti Koski, Piriläntie 1, 46800 Myllykoski



puh. 040-1579711, iida.mikkola@mainiokodit.fi

Palvelujohtaja Kirsi Pellinen, Paciuksenkatu 27, 3krs 00270 Helsinki
puh. 050-5673554 kirsi.pellinen@mainiokodit.fi

Liiketoimintajohtaja Niklas Härus, Paciuksenkatu 27, 3krs. 00270 Helsinki
puh. 041-5369796 niklas.harus@mainiokodit.fi

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.

Mainiokoti Koskessa kehitetään jatkuvasti omaa toimintaa, joten asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatu-järjestelmän mukaisesti. Tietoa kerätään ja siihen reagoidaan. Toimintaa kehitetään palautteiden ja havaintojen perusteella. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava poikkeamailmoitusjärjestelmä lähettää palvelutasonhälytyksen yksikön johtajan, tiimivastaavan, palvelujohtajan, laatu tiimin edustajien sekä liiketoimintajohtajan sähköposteihin. Toimintaa korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi ja niitä valvotaan säännöllisesti.

Jokainen työntekijä on tietoinen velvollisuudestaan ilmoittaa epäasiallinen toiminta omalle tiiminvastaavalle sekä yksikön johtajalle.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mikäli asukas on kohdannut epäasiallista kohtelua tai hoidossa on tapahtunut haitta- tai vaaratilanne, asiasta keskustellaan asukkaalla ja tarvittaessa hänen omaisen/läheisensä kanssa. Saatujen tietojen perusteella tehdään asiasta poikkeamailmoitus ja asianosaisilta pyritään saamaan lisätietoa tapahtuneesta. Poikkeamailmoitus käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa viikkopalaverin yhteydessä tai tarvittaessa keskustelu järjestetään tilanteesta erikseen. Työryhmässä mietitään tarvittavat kehittämistoimenpiteet, jotta tilanne ei pääse toistumaan. Kehittämistoimet saatetaan tiedoksi asiakkaalle sekä tarvittaessa omaiselle tai läheiselle. Tarvittaessa opastetaan asiakkaille ja omaisille muistutusmenettely ja asukkaalla on oikeus myös tehdä asiasta kantelu, mikäli asia ei selviä muilla keinoin.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on



systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja oma-valvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein 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:

- ✓ yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki,
- ✓ turvallisuus,
- ✓ oma viihtyisä koti,
- ✓ yhteisöllisyys ja osallisuus ja
- ✓ maukas ruoka.

Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. Laatuindeksi ohjaa yksikön toiminnan kehittämistä. Palautteeseen voi kirjata myös avoimia vastauksia. Kyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä ja toimivat toimintasuunnitelman tavoitteiden pohjalta. Palautteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa viikkopalaverissa ja tarkastelemme säännöllisesti yksikkömme laatuindeksiä ja sen eri osa-alueita. Tämän pohjalta kehitämme toimintaamme ja luomme uusia tapoja toimia.

Keräämme palautetta toiminnastamme vuosittain Mainiokotien läheisille lähetettävällä läheiskyselyllä. Sähköinen [palautekanava](#) on käytössä Mainiokotien www-sivujen kautta ja sieltä saatu palaute kirjautuu palautejärjestelmään. Kirjalliset palautelomakkeet löytyvät sisääntuloaulan muovitaskusta. Palautteen voi jättää, halutessaan nimettömänä, sisääntuloaulan palautelaatikkoon, hoitajalle tai yksikön johtajalle. Asukkaat voivat antaa palautetta ja tuoda esiin mm. toimintaan ja hoidon toteutukseen liittyviä tarpeita ja toiveita viikoittaisissa asukaskokouksissa. Asukaskokousten viimeisin muistio on myös omaisten/läheisten nähtävissä ryhmäkodin ulko-oven edustalla, aiemmat muistion kansiossa ryhmäkodin olohuoneissa.

Myös Kymsote kerää vuosittain heidän sopimusasiakkailtaan palautetta. Tästä palautteesta saamme yhteenvedon yksikköön, joka käydään läpi yhteistyössä henkilöstön kanssa sekä viedään tieto asukkaan omaisille yhteisissä omaistenilloissa tai kirjeitse. Vastuu tiedottamisesta on yksikön johtajalla.

Miten saatua palautetta 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. Asukailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi mm. asukaskokousten yhteydessä. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

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

Yksikön johtaja vastaa korjaavan palautteen käsittelystä ja toimenpiteistä. Palautteet käsitellään viikkopalaverissa. Palautteen kohdentuessa tiettyyn ryhmäkotiin, palaute käsitellään kyseisen ryhmäkodin kanssa ja tehdään korjaavat toimenpiteet toimintaan.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Yksikön pitää ilmoittaa muistutuksen saapumisesta yksikköön palvelun tilaajalle, jolle toimitetaan myös vastine. Kymsoten sijoittamien asiakkaiden osalta muistutukset palautetaan Kymsoten kirjaamoon.

Muistutuksen vastaanottaja Yksikön johtaja Iida Mikkola

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Pirkko Haikara
puh. 0407287313
Socom Oy
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti:

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville. Mainiokoti Koskessa yhteystiedot löytyvät ulko-oven lähellä olevalta ilmoitustaululta.

Mainiokotien potilasasiamies: Marianna Rainio, p. 040-1931934, marianna.rainio@mainiokodit.fi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä, jos tarvitsee opastusta tai sovitteluapua riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15) tai kuluttajaneuvonnan sivustojen kautta <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>.

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.
- ✓ Sosiaaliasiamiehen 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.

Kantelun / muistutuksen voi vapaamuotoisesti myös lähettää seuraaville henkilöille:

- ✓ Palvelujohtaja Kirsi Pellinen sähköposti: kirsi.pellinen@mainiokodit.fi
- ✓ Ikääntyneiden palveluiden liiketoimintajohtaja; Niklas Härus Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki sähköposti: niklas.harus@mainiokodit.fi

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.

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§). Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on enintään 2 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Työn toimintamme perustana on kuntouttava työote. Asukkaiden olemassa olevia voimavaroja hyödynnetään ja asukasta kannustetaan omatoimisuuteen omien voimavarojensa mukaisesti. Asukkaita kannustetaan osallistumaan kodin arkeen ja elämään. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta sekä hänen yksityisyyttään.

Asukkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistetaan asukkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla, psyykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla mm. masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, sekä säännöllisellä vuorokausirytmillä sekä yhteisön ja läheisten tuella. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että yksiköstä ulospäin suuntaavan toiminnan avulla. Omaiset ovat tervetulleita vierailuille ja ottamaan osaa asukkaan arkeen. Viikko-ohjelman mukaisilla toiminnallisilla tuokioilla pyritään tukemaan asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Hoivatyössä otamme huomioon asukkaan läheiset ja teemme yhteistyötä heidän kanssaan asukkaamme hyvinvoinnin edistämiseksi. Hoidamme asukkaan niin pitkään kuin mahdollista omassa kodissamme.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asukkaiden viikko-ohjelma on nähtävillä ryhmäkodin ilmoitustaululla. Ryhmäkodit suunnittelevat aktiivista arjen toimintaa päivittäin. Lisäksi pyrimme järjestämään koko talon virkistystoimintaa kuten musiikkikonsertteja mahdollisuuksien mukaan aina sen hetkisen koronarajoitusten mukaisesti, asukasturvallisesti. Asukkaan virike – ja virkistystoiminnasta vastaa koko henkilökunta. Kodissamme on nimetty virikevastaavat, jotka suunnittelevat säännöllisesti yhdessä talon arjen toimintaa. Asukkaiden toiminnallisia tuokioita vetää päivittäin eri ryhmäkodeissa myös hoiva-avustaja.

Viikko-ohjelmassa on mm. tuolijumppaa, ulkoilua, musiikkia, leivontaa, laulutuokioita. Teemme aktiivista yhteistyötä myös mm. vapaaehtoisten toimijoiden, seurakunnan ja eri

eläkejärjestöjen kanssa. Talon oma fysioterapeutti järjestää säännöllisesti asukkaille ryhmäjumppaa ja muuta liikuntaa.

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

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivittäin asukasta hoidettaessa ja asukaskirjauksia tehtäessä. Jokaiselle hoivakodin asukkaalle laaditaan henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jota päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. Omalääkäri tapaa asukkaan vähintään kerran vuodessa ja tekee asukkaalle lääkärintarkastuksen, samalla tarkastetaan vuosilaboratoriokokeet. Laboratoriokokeita otetaan ja seurataan lisäksi yksiköllisen tarpeen mukaan. Lääkäri tarkastaa myös asukkaan lääkityksen vähintään puolivuositain sekä tarpeen mukaan useammin.

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavan toiminnan toteutumista seurataan säännöllisesti RAI-arvioinnilla. RAI-arviointi on laaja-alainen terveydentilan ja toimintakyvyn kartoitus, joka toimii myös kuuntelun ja keskustelun välineenä. Ensimmäinen RAI-arviointi tehdään uudelle asukkaalle kuukauden kuluessa asukkaan muuttopäivästä, asukkaan voinnin muuttuessa ja kuitenkin vähintään 6 kk välein. Arvioinnin tekemisestä vastaa asukkaan omahoitaja, mutta mikäli asukas kykenee, osallistuu hän myös aina arviointiin. Lisäksi mukaan arviointiin voi osallistua myös asiakkaan läheisiä. Arvioinnin yhteenvetoja ja tuloksia hyödynnetään yksilöllisen hoito- ja toteuttamissuunnitelman tekemisessä. Päivittäisessä kirjaamisessa arvioidaan yksilöllisen hoitosuunnitelman toteutumista sekä seurataan tavoitteiden saavuttamista.

RAI arvioinnin avulla kartoitetaan asukkaan arkisuoriutumista, kognitiivista toimintakykyä, psyykkisiä oireita, sosiaalista osallisuutta sekä kuntoutumisen voimavaroja. RAI:n avulla myös tunnistetaan mahdollisia ongelmia, jotka tulee ottaa huomioon asukkaan hoito- ja toteuttamissuunnitelmaa tehtäessä. Tunnistettuja ongelmia (kuten ravitsemuksen-, muistin-, toimintakyvyn- tai psyykeen ongelmat), pyritään ennaltaehkäisemään miettimällä keinoja puuttua riskitekijöihin, kirjaamalla ohjeet toiminnan toteuttamiseksi sekä seurannaksi. Huolella ja yhdessä asukkaan sekä mahdollisuuksien mukaan tämän omaisen kanssa tehtävällä hoitosuunnitelmalla voidaan vaikuttaa palvelun laatuun sekä asukkaan mielekkään arjen toteuttamiseen.

Mainiokoti Koskessa on nimetty RAI-vastaava, joka vastaa viikoittain RAI-viikkokyselyyn. Tulokset kirjautuvat Power BI-raporttiin, josta yksikkö voi seurata mm. kaatumisten, murtumien, virtsatieinfektioiden, vuoteessa elävien, rajoitustoimenpiteiden, painehaavojen sekä lääkkeiden säännöllisen käytön määriä ja kehitystä. Esimerkiksi kaatumisten määrää seuraten voidaan kartoittaa kaatumisriskissä olevia asukkaita, selvittää syitä kaatumisille esimerkiksi FRAT kyselyn avulla ja selvittää mahdolliset apuvälinetarpeet, oikeanlaiset jalkineet, toimitilojen turvallisuus, mahdolliset lääkitystarkastuksen tarpeet jne.

Mittareiden avulla voidaan vertailla tuloksia THL:n mittareihin. RAI-yhteenvedojen avulla, voidaan tarkastella esimerkiksi eri ryhmäkotien asukkaiden avuntarpeen määrää, jonka avulla henkilöstöresurssia pystytään kohdentamaan. Tarvittaessa asukkaan RAI:ssa esiin nousseista haasteista voidaan konsultoida sairaanhoitajaa (esim. hoito- ja seurantaohjeet), fysioterapeuttia (esim. toimintakyvyn haasteet, kuntoutus, apuvälinekartoitus) tai lääkäriä (esim. mieliala, ravitsemuksen ongelmat, lääkityksen ajantasaisuus).

Toimialan laadun kehittämistavoitteet

Yksikön laatuindeksi

Omavalvonta ja turvallisuus

Tavoitealueet	Toimenpiteet, vastuut ja aikataulut	Miten arvioidaan?
Henkilöstön osaamisen kehittäminen ja sitoutuneisuuden parantaminen (perehtyminen, koulutus, työssä kehittyminen – saattohoito, haavanhoito, ravitseminen)	Yksikössämme on nimetty saattohoito-vastaava, RAI-vastaava, työsuojeluvastaava, lääkehoitovastaava, kirjaimivastaava ja heille on olemassa jatkuvaa säännöllistä koulutusta. Ohjausryhmätyöskentely ja toimintatapojen jalkauttaminen ohjausryhmän kautta käytäntöön. Haavanhoitovastaavalle säännölliset tapaamiset haavatyöryhmän kanssa (Kymsote)	Saattohoitosuunnitelma vastaa kotimme käytäntöjä. Rai-arvioinnit ovat ajallaan tehty. Kutsut tapaamisiin ja saadut ohjeet, materiaalit ja muistiot. Tiedon jalkauttaminen vastuuhoitajilta koko työryhmälle -> omien koulutustuntien pitäminen.
Laadun varmistus (Sopimusten mukainen toiminta. toiminnanohjaus, Mainionet)	Riittävä henkilöstömitoitus. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuus sekä Rai-arviointien ajantasaisuus. Työvuorosuunnitteluun merkinnät vuorossa tapahtuvista virikevastuista sekä vuorovastuista. Laatuvuoro työvuorosuunnitelmassa, jolloin työntekijällä on aikaa toteuttaa laatutyötä.	Tunti-indeksillä viikoittain. Rai-vastaava koostaa listan, jossa tieto eräntyvistä arvioinneista. Viikoittainen RAI-seuranta ja Power BI raportoinnin seuranta.
Laadun kehitysprojektit (Kirjaaminen, Hoito- ja palvelusuunnitelma, RAI-	Rai- koulutusta tarjolla henkilöstölle. Kymsote järjestää peruskoulutusta	Rai-arviointien raportit ja yhteenvedot.



osaaminen, kuntouttava työote)	sekä syventävää koulutusta Rai-asioihin. Yksikössä nimetty kirjaamisvastaava, joka osallistuu kirjaamiskoulutuksiin, ohjaa ja opastaa kirjauksessa työntekijöitä	Kirjaamiskoulutukset kirjaamisvas- taavalle ja jatko- koulutus yksikössä kaikille työnteki- jöille.
Lääkehoidon turvallisuus	Lääkehoidosta erilliset koulutukset koko henkilökunnalle. Jokainen työn- tekijä tuntee toimintatavat ja on lukenut yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitel- man sekä noudattaa sitä.	Osaamisenkartoi- tus, toiminnan seuranta, poik- keamatapahtu- mien seuranta
Henkilöstöturvallisuus	Säännöllisesti koulutukset palo- ja pe- lastautumisturvallisuudesta. Ensiapu- koulutukset säännöllisesti. Uhkaavissa tilanteissa puhelimitse voi hälyttää apua vartiointiliikkeeltä ilman että pu- helimeen tarvitsee erikseen sanoa mi- tään. Parityöskentely haastavissa ti- lanteissa.	Haittatapahtumat, työtapaturmat kpl/vuosi. Tavoite työtapaturmissa 0.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#). Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Mainiokoti Koskessa on oma valmistuskeittiö, jossa työskentelee päätoiminen kokki. Ruokalistat ovat kiertäviä ja suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkaat voivat esittää toiveruokiaan ja ruokalistoja muokataan asukkaiden mieltymysten mukaan. Vuodenajat ja juhlapyhät huomioidaan ruokatarjonnassa. Hoivakodissa suositaan lähituottajia mahdollisimman paljon.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Mainiokoti Koskessa otamme huomioon yleiset ikääntyneiden ravintosuositukset, dieetit sekä erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä.

Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuositusta.

www.ravitsemusneuvottelukunta.fi

Mainiokoti Koskessa ruokaillaan seuraavasti:

- ✓ Aamiainen klo 7:00 – 10:00
- ✓ Lounas: klo 11:30
- ✓ Päiväkahvi: klo 14:00
- ✓ Päivällinen: klo 16:30
- ✓ Iltapala: klo 19:00-21:00
- ✓ Yöpala: Asukkailla on mahdollisuus saada halutessaan yöpalaa nukkumaan mennessä tai yöllä herätessään.

Ruokailuajoissa pyritään huomioimaan asukkaan yksilöllinen univalverytmi. Yöpaasto pyritään pitämään alle 11 tunnin. Mikäli asukas haluaa aamulla nukkua pitkään ja tästä syystä paasto aika venyy, sovitaan asiasta yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelmapalaverissa. Asiasta tehdään myös merkintä asukkaan hoitosuunnitelmaan.

Ravitsemustilaa seurataan päivittäin. Mahdollisesta asukkaan ravitsemuksen muutoksesta tiedotetaan yksikön sairaanhoitajaa, joka puolestaan konsultoi tarvittaessa omalääkäriä. Tieto asukkaan ruokailusta ja nesteen saannista kirjataan asukkaan potilastietojärjestelmään.

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

Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin. Ruokailuissa seurataan asukkaan ruokahalua, syötyä ruuan määrää sekä nesteensaantia ja ruokailuista kirjataan asiakastietojärjestelmä Life Careen. Mikäli asukkaan ruokahalu on huono, pyritään asukkaalle tarjoamaan hänelle aiemmin maistuneita mieliruokiaan mahdollisuuksien mukaan. Jos havainnoidaan asukkaan ravinnon ja nesteensaannissa poikkeavuutta, saatetaan tämä tiedoksi lääkärille, joka ohjeistaa tarvittavat toimenpiteet (nestelista, painon seuranta, ruokavalioon tehtävät muutokset, verikokeet, MNA-testi, lisäravinteet jne.)

Mikäli asukkaan ravitsemuksessa on poikkeavaa (esim. aliravitsemus, huono nestetasapaino, terveydelle haitallinen ylipaino jne.) hoitotietoihin kirjataan ravitsemussuunnitelmaan tavoitteet ja keinot, joilla voidaan seurata suunnitelman toteutumista. Jos ravitsemustila ei selvästi parane, selvitetään ravitsemuksen ongelmien syitä omalääkärin kanssa. Asiakkaan painonkehitystä seurataan, jolloin nähdään ovatko tehostamistoimenpiteet riittävät.

Mikäli asukkaalla on erityistarpeita ruoan koostumuksen suhteen, pyritään ruoka tarjoamaan sopivammassa muodossa, kuten hienonnettuna tai soseutettuna. Ravitsemuksen seurannassa käytetään hyödyksi myös RAI-toimintakykymittaria.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimitaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#). Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Mehiläisen sosiaalipalveluiden [hygieniasuunnitelma](#) löytyy Mainionetistä ja on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Suunnitelmaan on koottu tietoa mm. Mehiläisen hygieniorganisaatiosta, käsihygieniasta, rokotussuojasta, infektioiden torjunnasta ja seurannasta, hygieniaosaamisen kehittämisestä, infektion torjunnan tukijärjestelmistä sekä hygieniasuunnitelmien päivittämisestä.

Tartuntatautien 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.

Mainiokoti Koskessa hygieniakäytäntöjä kerrataan säännöllisesti. Yksikössämme on hygieniavastaava, joka on yhteydessä tarvittaessa Kymsoten hygieniahoitajaan ja osallistuu



Kymsoten järjestämiin hygieniavastaavien kokouksiin sekä koulutuksiin. Myös poikkeavissa tartuntatautilanteissa, hän on yhteydessä Kymsoten hygieniahoitajaan ohjeiden ja toimenpiteiden saamiseksi. Hygieniavastaava ohjeistaa ja seuraa toimintaohjeiden mukaisen toiminnan toteutumista.

Käsihygieni ohjeet ovat nähtävillä käsienpesupaikassa. Käsihygieniaa kerrataan ja puutteen havaittua työntekijää ohjataan hyvään käsihygieniaan. Mainiokoti Koskessa ovat kiellettyjä työvuorossa ollessa sormukset, rakennekynnet sekä rannekellot/korut. Kodissamme on tarkka siivoussuunnitelma, jota noudatetaan. Tartuntapintoja varten meillä on desinfiointiaineita, joilla kaikki työntekijät voivat tarvittaessa pyyhkiä pintoja. Myös eritetahroja varten jokaisessa ryhmäkodissa on erillinen astia, jossa on tarvittavat aineet ja välineet. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia eritetahran oikeanlaisesta siivouksesta.

Elintarvikkeiden omavalvontaa koskien yksikköön on laadittu elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, jossa on määritelty elintarvikehygieniaa koskevat ohjeet. Ryhmäkodeilla on säännöllinen omavalvonta ja mm. ruokien omavalvonta on ohjattu. Ruuan valmistamiseen osallistuvilla on oltava hygieniapassi.

Yksikköön on laadittu siivoussuunnitelma, josta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

Mikäli asukkaan hoidossa tulee huomioida erityisiä varotoimia koskevia ohjeita, tulee nämä tiedot ja ohjeet kirjata asukkaan hoito- ja toteuttamissuunnitelmaan. Varotoimista tulee tiedottaa asukasta hoitavan henkilöstön lisäksi siivouksesta vastaavaa henkilöstöä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta 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-ohjeita:

- ✓ <https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Infektioiden%20torjunta.aspx>
- ✓ [Infektiotaudit ja rokotukset - THL](#)
- ✓ [Koronaviruksen hoito ja ohjeet sairastuneelle - THL](#)

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Covid 19 ohjepankki henkilöstölle:

- ✓ [Covid 19 ohjeet ja tiedotteet \(sharepoint.com\)](#)

Hoivapalveluiden yleinen hygieniaohjeistus ja lomakepohjat:

- ✓ https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3119&with_frames=

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Hoivakodin oma tukihenkilöstö vastaa siivouspalveluista sekä pääosin asukkaiden pyykkihuollosta. Tarvittaessa käytämme ostopalvelua mm. akuutissa henkilöstövajeessa. Hoivakodin henkilökunta vastaa osittain asukkaiden pyykkihuollosta, esimerkiksi iltavuoroissa ja viikonloppuisin mikäli pyykkiä tarvitsevat välitöntä pesua. Lakanapyykki on tarkoitus ulkoistaa ostopalvelun tuottamaksi palveluksi vuoden 2022 aikana.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Uusi työntekijä tai sijainen perehtyy yksikön siivous ja pyykinpesukäytäntöihin Mainiokotien perehdytysohjelman mukaisesti. Uudelle työntekijälle esitellään pyykinpesupisteet sekä yksikön toimintatavat perehdyttävän työntekijän toimesta. Siistijä perehdytetään käytettävissä oleviin koneisiin ja laitteisiin sekä käytössä oleviin pesuaineisiin. Jokaisen työntekijän tulee olla selvillä, missä ryhmäkodissa sijaitsee siivousvälineistö sekä eritetahradesinfektiovälineet.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Terveydenhuollon järjestäminen yksiköissä ja noudatettavat toimintaohjeet on kuvattu laatujärjestelmässä. Terveystarkastuksien järjestämisestä on olemassa erillinen ohje. Terveystilan seuranta toteutetaan asukastietojärjestelmään laatujärjestelmässä määriteltyjä ohjeita ja käytäntöjä noudattaen. Asukkaille järjestetään laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla sopimusten puitteissa heidän tarvitsemansa lääketieteellinen hoito.



Mainiokoti Koskessa käy vuosittain suuhygienisti tarkistamassa asukkaiden suun kunnon. Tämä on vapaaehtoista, koska kustannukset ohjautuvat asukkaalle. Suuhygienisti ohjaa tarvittaessa lääkäriin. Hammaslääkäripalvelut tapahtuvat hammashoitolassa, johon asukas menee taksilla yhdessä saattajan kanssa.

Yksikössämme toimii nimetty vastuulääkäri, joka tapaa jokaisen asukkaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja tarkastaa asukkaan lääkityksen vähintään kahdesti vuodessa. Lääkäriin kierto toteutuu kerran viikossa tiistaisin. Lisäksi lääkäriä voidaan konsultoida tarvittaessa puhelimitse tai Life Care:n viestipiikillä. Tarvittaessa konsultoidaan kuntayhtymän akuuttisairaalan triagehoitajaa tai lääkäriä. Asukkaiden terveydenhuollosta ja sairaanhoidosta huolehditaan vuorokauden ajasta riippumatta. Kun tarvitaan konsultaatiota hoidon arvioinnissa tai tukea päätöksentekoon voidaan myös olla yhteydessä ArVi-hoitajaan. ArVi-palvelu on asumispalveluiden ja kotihoidon ammattilaisten käytettävissä joka päivä vuorokauden ympäri. Pohjois-Kymsoten Arvi-hoitaja p. 040-6241841. ArVi käy arvioimassa tarvittaessa paikanpäällä päivystyksen tarpeen, ja ottaa tarvittaessa etäyhteyden lääkäriin. Ennen ArVi-hoitajalle soittoa, asukasta hoitava hoitaja täyttää ÄLYT-lomakkeen. Lomake löytyy Life Caresta.

Akuuteissa ja kiireellisissä sairaustapauksissa olemme yhteydessä hätäkeskukseen. Jokainen hoitaja on vastuullinen soittamaan hätäkeskukseen 112. Äkillisissä yllättävissä kuoleman tapauksessa olemme yhteydessä hätäkeskukseen ja toimimme heidän ohjeiden mukaan. Kuoleman toteaminen tapahtuu Pohjois-Kymen sairaalassa tai oman lääkärimme toimesta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti ja asukkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä toteuttamissuunnitelmissa. Yksikön sairaanhoitajat varmistavat, että sairauksien seuranta tapahtuu lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Kati Aho, p. 040-4854909, kati.aho@mainiokodit.fi.

Lääkehoito

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

julkisia lääkkeitä toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkeshoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkeshoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Toimimista lääkehoitosuunnitelman mukaan seurataan viikoittain omavalvontakyselyssä. Yksiköllä on Kymsoten alueellisen lääkehoitosuunnitelman mukainen yksikön lääkehoitosuunnitelma, jonka vastuulääkäri on hyväksynyt. Jokainen lääkehoitoa toteuttavan työntekijän tulee perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan aina kun se on päivitetty ja kerrata suunnitelman sisältöä tarpeen mukaan. Työntekijät voivat toteuttaa lääkehoitoa vasta, kun heillä on voimassa oleva lääkehoitolupa. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle järjestetään säännöllistä lisäkoulutusta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Sairaanhoitaja Kati Aho, p. 040-4854909, kati.aho@mainiokodit.fi.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Kunta- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikön esimiehen ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu kuntayhteistyöstä on yksikön johtajalla, liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla.

Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa omahoitaja. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatuksiteeritelmässä, ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Kunnan edustaja on mukana niin



palveluiden suunnittelussa kuin arvioinnissa. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä ja panostetaan proaktiiviseen ja avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön.

Asukkaan ensimmäiseen hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveriin kutsutaan tarvittaessa mukaan Kymsoten asumispalveluohjaaja, joka ohjaa mm. asiakasmaksuasioissa asukkaan asioiden hoitajaa. Asukkaan poistuminen yksiköstä ilmoitetaan asumispalveluohjaukseen Serena-järjestelmän kautta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

Yksikkö toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuden liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat kuten palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma pidetään ajan tasalla. Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Yksiköissä on tehty riskikartoitus ja laadittu riskienhallintasuunnitelma, seuranta tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmässä.

Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti kerran vuodessa. Pelastautumisharjoitukset ja alkusammutusharjoitukset sekä ensiapukoulutusta järjestetään Mainiokoti Koskessa säännöllisesti. Perus- ja täydennyskoulutuksia



järjestetään kerran vuodessa. Yksiköissä on käytössä väkivalta- ja aggressiivisuustilanteiden hallitsemiseen tähtäävä [toimintaohje](#) ja henkilöstölle on järjestetty/ järjestetään uhkatilannekoulutusta. Tarvittaessa käytössämme on Avarn vartiointipalvelut.

Järjestämme säännöllisesti turvallisuuskävelyjä yksikössä. Jokainen työntekijä on työsuhteensa alussa velvollinen käymään turvallisuuskävelyn sekä kertauksen vuoksi osallistumaan turvallisuuskävelyyhin vuosittain. Toimitilatarkastukset tehdään neljännesvuosittain ja tulokset kirjataan toimitilatarkastuslomakkeelle, joka tallennetaan yksikön tiedostoihin Mainionettiin. Hälyttimet ja turvalaitteet testataan säännöllisesti kiinteistöhuollon toimesta sopimusten mukaisesti.

Asiakasturvallisuudessa tapahtuvista poikkeavista tapahtumista tulee tehdä poikkeamailmoitus ja ilmoitusten pohjalta turvallisuutta pyritään kehittämään edelleen. Varmistamalla yksikön toiminnan turvallisuuden luomme samalla turvallisuuden kokemusta niin henkilökunnalle, läheisille kuin asukkaillekin. Laatulupauksemme on varmistaa asukkaillemme turvallinen, yksilöllisen hyvän elämän mahdollistava asuinympäristö.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitotilain ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelutalain sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitustalain ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitustalain ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Toimiluvan mukainen. Hoitotyön mitoitustalain tehostetussa palveluasumisessa 0,6. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja. Yksikön henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, geronomista, fysioterapeutista sekä hoiva-avustajista.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaistarve arvioidaan päivittäin tarpeen mukaan. Sijainen tulee olla pääsääntöisesti koulutettu hoitaja, mutta tarvittaessa voimme käyttää lähihoitajaopiskelijaa tai hoiva-avustajaa, mikäli emme muuten saa täytettyä sijaistarvetta. Sijaiset perehdytetään työhönsä sijaisten perehdytyslomakkeen ja/tai mainiokotien [perehdytysohjelman](#) avulla. Äkillisten poissaolojen ilmaannuttua pyritään saamaan tilalle korvaavaa henkilökuntaa, mutta mikäli korvaavaa henkilökuntaa ei yrityksistä huolimatta saada, ryhmäkotien tulee tehdä yhteistyötä. Muista ryhmäkodeista avustetaan ryhmäkotia vuorotellen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Pääsääntöisesti pystymme täyttämään tilapäisen henkilöstövajeen sijaisrunkimme avulla. Tarvittaessa käynnistämme rekrytoinnin TE-palveluiden ilmoitussivujen kautta. Sijaisuuksia tekevät hoitajat voivat olla myös suoraan yhteydessä yksikön johtajaan, joka haastattelee ja sopii työskentelystä yksikössämme.

Sijaisten haku avoimiin vuoroihin tapahtuu pääasiassa viestein tai puhelinoitoin suoraan sijaisille. Iltaisin ja viikonloppuisin akuutissa sijaistarpeessa, kyseisen ryhmäkodin hoitajat huolehtivat sijaishankinnasta. Ryhmäkodeissa on listat käytössä olevista sijaisista sekä heidän yhteystietonsa. Myös omalta henkilöstöltä kysytään mahdollisuutta ja halukkuutta lisävurojen tekemiseen. Akuuteissa tarpeissa voimme tehdä yhteistyötä alueemme muiden Mainiokotien kanssa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Mainiokoti Koskessa yksikön johtajan työ on kokoaikaisesti hallinnon työtä. Poikkeustilanteissa yksikön johtaja osallistuu tarpeen mukaan hoivatyöhön. Yksikössä on nimetty tiimivastaava, joka toimii tarvittaessa yksikön johtajan sijaisena sekä jakaa vastuuta toiminnan seurannasta, ohjaamisesta ja organisoinnista. Mainiokoti Koskessa toimii myös ohjausryhmä, jonka avulla tehtäviä ja erityisvastuualueita pyritään jakamaan työyhteisössä.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Työvuorosuunnitelu tehdään asukaslähtöisesti ja tuki- ja avustavissa työtehtävissä olevien henkilöiden määrästä huolehditaan toimiluvan mukaisesti. Tukipalvelut järjestetään pääsääntöisesti omana tuotantona, mutta tarvittaessa voimme käyttää esimerkiksi ulkopuolisia siivouspalveluita paikataksemme akuutteja puutoksia.



Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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.

Koeaika-arviointi (6 kk) tehdään toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen valittavalle henkilöstölle. Arvioinnissa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta tehtävään ja työyhteisöön, mutta myös henkilön tulevaisuuden kehittämiskohteita, joita voidaan hyödyntää yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa ja tuoda esiin ja käyttöön vahvuudet, joita henkilöllä on ja josta hän voi antaa lisäarvoa asiakkaille.

Rekrytointi ilmoitukset laitetaan osoitteeseen www.mol.fi / avoimet työpaikat. Kaikkien työntekijöiden pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julki Terhikistä ja rekisteröintinumero kirjataan henkilöstöhallinnon ohjelmaan Workdayhin. Myös tartuntalainmukainen kelpoisuus tarkistetaan ennen työsuhteen alkua. Sijaiset hankitaan sijaisohjeistusta noudattaen ja yksikön omaa sijaislistaa käyttäen.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Yksikön johtaja haastattelee kaikki rekrytoitavat työntekijät ja tarkastaa henkilön tiedot Julki Terhikistä. Jokaisen työntekijän kohdalla tarkastetaan tutkintotodistukset. Tartuntalainmukainen soveltuvuus tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Mikäli hakijalla on suosittelijoita, soitetaan suosittelijalle. Huumetestaukset suoritetaan tarvittaessa, jos katsotaan ne tarpeelliseksi.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen



merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkahoito-osaamisen varmistaminen.

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

Miten 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: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Perehtyminen on tärkeää myös palatessa pitkältä poissaololta mm. äitiys- ja hoitovapaalta tai pitkältä sairauslomalta.

Esihenkilö on vastuussa perehtymisen järjestämisestä, mutta perehtymiseen osallistuu työntekijän lisäksi koko työyhteisö. Tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Uusien työntekijöiden kohdalla valitaan perehdyttämisen vastuussa oleva henkilö / kollega. Yksikön tiimivastaava toimii toisena perehdyttäjänä yhdessä lähihoitajan/sairaanhoitajan kanssa. Koeaikana yksikön johtaja tapaa henkilöä ja pitää koeaikakeskustelun, jossa arvioidaan henkilön soveltuvuus sekä kehittämiskohteet.

Mainiokotien uudet työntekijät suorittavat sähköisellä työalustalla ([oppiympäristö](#)) Mainiokotien perehdytysohjelman. Perehdytysohjelma koostuu:

Ensimmäiset 1–3 työvuoroa

- ✓ Työsopimus
- ✓ Työvuorosuunnittelu
- ✓ Järjestelmät
- ✓ Turvallisuus
- ✓ Asukaslähtöinen hoitotyö

- ✓ Sen tuntee, kun tulee kotiin

Viikot 1–3

- ✓ Mainionet
- ✓ Asukas- ja työturvallisuus
- ✓ Lääkehoito
- ✓ Työterveyshuolto
- ✓ Tietosuoja ja toimintaperiaatteet
- ✓ Domacare
- ✓ Omahoitajuus ja läheisyhteistyö
- ✓ Yksikön tiimikäytännöt
- ✓ Oma valvonta
- ✓ Itsemääräämisoikeus

Viikot 4–5

- ✓ Ensimmäisten viikkojen kertaus
- ✓ Kirjaaminen
- ✓ RAI
- ✓ Tavoitelähtöinen hoitotyö
- ✓ Hoito- ja kuntoutussuunnitelmat

Viikot 6–8

- ✓ Välipalauttekeskustelu
- ✓ Räsymaton tarina
- ✓ Laatulupaus ja laatuindeksi
- ✓ Arvoparit
- ✓ Laatukäsikirja
- ✓ Laadun mittarit
- ✓ Henkilöstön laatupalkkio

Viikot 9–12

- ✓ Palvelusopimukset
- ✓ Laatuasioiden kertaus
- ✓ Koulutusten suorittaminen loppuun
- ✓ Turvallisuuskävely
- ✓ Perehtymisen arviointi
- ✓ Osaamiskartoitus

Lisäksi Palvelujohtaja pitää säännöllisin väliajoin infotilaisuuden, jossa käsitellään Mainiokodien organisaation asioita, palveluiden laatuasioita ja odotuksista, joita työnantajalla on työntekijöille. Mainiokodeilla on lisäksi käytössä myös perehdytyksen tarkistuslista, jota voidaan käyttää mm. lyhytaikaisten sijaisten perehdytykseen.



Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Mainiokodeilla on käytössä koulutuskalenteri, johon on koottu tietoa Mainiokotien valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina. Täydennyskoulutustarve arvioidaan vuosittain. Yksikön johtaja järjestää koulutuksia tarpeen mukaan. Koulutuksia voidaan järjestää kodin sisällä tai verkkokoulutuksena. Täydennyskoulutuksessa hyödynnämme myös alueellisia koulutuksia.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Ilmoitus tehdään poikkeamalomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä Mainionetistä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esihenkilölle. 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.

Toimitilat

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

Tilojen käytön periaatteet

Mainiokoti Koski tarjoaa tehostettua palveluasumista ikäihmisille Kouvolan alueella. Sen viihtyisät ja asukasystävälliset tilat sijaitsevat kaksikerroksisessa rakennuksessa aivan Myllykosken keskustassa palveluiden ääressä. Hoivakodissa on yhteensä 61 asuinhuonetta. Huoneet ovat kooltaan 25m² ja jokaisessa asukashuoneessa on oma inva-mitotettu wc/kylpyhuone. Jokaisessa huoneistossa on sähkökäyttöinen sänky ja paloturvapatja palveluntuottajan toimesta. Hoivakodissa on neljä ryhmäkotia (3X15 ja yksi 16 huoneen ryhmäkoti). Kussakin ryhmäkodissa on oma terassi tai ulkoiluparveke. Ryhmäkodin ulkoiluparvekkeelle on mahdollista päästä vuoteessa, jolloin vuodeasukkaat pääsevät myös nauttimaan ulkoilmasta. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 100m². Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone toisessa kerroksessa.

Asukkaamme saavat sisustaa oman huoneistonsa omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan omannäköiseksi. Yhteisissä tiloissa vietetään monia mukavia hetkiä ja läheiset ovat tervetulleita ilman vierailuajankohtia. Hoivakoti tarjoaa esteettömät ja hyvin toimivat puitteet arjen rakentamiseksi.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Hoivakodissa on kameravalvonta ryhmäkotien käytävillä, kiinteistön pohjakerroksen käytävillä ja pääovella. Kameravalvonta on kirjattu henkilörekisteri- ja tietosuojaselosteeseen. Asukkailla on käytössä kutsurannekkeet, joilla he saavat hälytettyä apua tarvittaessa.

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



Asukkaan painaessa turvaranneketta, hälytys menee ryhmäkotien hoitajien puhelimeen, joka alkaa hälyttämään. Näin hoitajat voivat reagoida kutsuun ja mennä asukkaan luokse. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikön johtaja Iida Mikkola, 040-1579711, iida.mikkola@mainiokodit.fi

Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet

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

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

Terveysturvallisuuden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveysturvallisuuden laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Mehiläisessä kaikki asiakkaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterestoreihin Spotillaan. Spotilla on sosiaali- ja terveysturvallisuuden laitteiden ammattimaiseen käyttöön liittyvien lakien ja vaatimusten mukainen. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Laiteturvallisuus on paitsi laitteiden turvallisuutta myös niiden käyttöön liittyvää turvallisuutta. Esimies vastaa siitä, että henkilöstö on saanut laitteiden käyttökoulutusta ja

käyttöturvallisuusohjeet ovat saatavilla ja niitä noudatetaan. Laitteisiin perehtyminen dokumentoidaan henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan.

Yksikössä on käytössä olevia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat asukashuoneiden sähkösängyt, pelastuspatjat, suihkutuolit, pesulavetit, geriatriset pyörätuolit, liina- ja seiso-manostimet, istuinvaaka, asukasnosturiin kiinnitettävä vaaka, digitaaliset lämpömittarit, imu-laite, verenpainemittarit, pika CRP- ja hemoglobiinimittauslaite, happisaturaatiomittarit sekä verensokerimittarit. Yksikössä on käytössä myös ilmapainepatjoja, jotka lainaamme hoitajan läheteellä Kymsoten apuvälinekeskuksesta.

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

Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen osa laiteturvallisuutta. Ilmoitusten avulla pyritään nopeasti ja tehokkaasti reagoimaan laitteisiin liittyviin ongelmiin ja vaaroihin. Laittevalmistajat saavat ilmoitusten kautta tietoja valmistamiensa laitteiden suoriutumisesta arjessa ja pystyvät kehittämään tuotteitaan.

Mainiokoti Koskessa omahoitajat kartoittavat talon fysioterapeutin kanssa asukkaiden apuvälineiden tarpeen. Fysioterapeutti perehdyttää henkilökuntaa laitteiden oikeanlaisesta käytöstä. Omahoitajat vastaavat siitä, että asukkaiden apuvälineet ovat ehjät ja ne ovat asianmukaisesti huollettu.

Mikäli laitteista aiheutuu vaaratilanteita, tulee niistä ilmoittaa välittömästi yksikön esihenkilölle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista: Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti –tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaittavaksi.

[Sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake](#)

[Käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake \(pdf\)](#)

Ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)
Lääkinnälliset laitteet

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Iida Mikkola, 040-1579711, iida.mikkola@mainiokodit.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojasetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.



Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarekentojen avulla, joista THL antoi vuoden 2020 aikana asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Mainiokoti Koskessa kirjaamme Kymsoten alueella käytössä olevaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään Life Careen. Life Careen kirjataan asukkaiden päivittäiskirjaukset hoitokertomukseen ja toteuttamissuunnitelmat ASPAL-lehdelle. Mainiokodeilla käytössä on myös oma asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kirjataan asukkaiden omatuokiot, omaisyhteistyö, ulkoilut ja ryhmätoiminta sekä asukkaalla yksikössä olevat käteisvarat.

Työntekijöitä kirjaamiseen perehdyttää ja kirjauksessa ohjaa yksikön nimetty kirjaamisvastaava. Kirjaamisvastaavat osallistuvat säännöllisesti Mainiokotien kirjaamisvastaavien koulutuksiin ja jalkauttavat saamaansa kirjaamistietoa ja osaamista eteenpäin henkilöstölle mm. viikkopalavereiden yhteydessä. Mainionetissä yksikön omissa tiedostoissa ylläpidetään kirjaamisohjeistusta, joka on yksikön henkilöstön saatavilla sähköisesti. Hyödynnämme myös Kymsoten alueellisia kirjaamiskoulutuksia.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamisen toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyssä. Päivittäiskirjaamisesta keskustellaan päivittäin työssä ja yhdessä viikkopalavereissa. Tarpeen mukaan ohjeistuksia päivitetään ja täsmennetään. Kirjaamisvastaavan tehtävänä on myös seurata kirjaamisen toteutumista yksikössä ja ohjata päivittäisen kirjaamisen sisällön asioissa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Tietoturvallisuusasiat ovat osa Mehiläisen ISO 9001 -sertifioitua laadunhallinnan kokonaisuutta. Tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Mehiläisen tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa. Mainionetin tietoturvaan liittyvät ohjeistukset ja toimintamallit täydentävät politiikassa määritellyjä linjauksia. Tietoturvapoliitikan noudattaminen on jokaisen Mehiläisessä työskentelevän velvollisuus.



Tietosuojasitoutumus (Henkilökohtainen sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin) on osa jokaisen Mehiläisessä työskentelevän työsopimusta tai ammatinharjoittajasopimusta, ja tietoturva-asiat kuuluvat kaikkien ammattiryhmien perehdytysohjelmaan. Myös ennen sähköisen asiakastietojärjestelmän Life Caren tunnusten käyttöönottoa, työntekijä tai opiskelija allekirjoittaa tietoturva- ja salassapitosopimuksen.

Mehiläisen tietoturvapoliitiikan kantava periaate on se, että kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvapoliitiikan noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja on esimiesten vastuulla huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden.

Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste:

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

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä:

www.tietosuoja.fi

Sosiaalihuollossa asukas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asukastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asukkaan 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 asukastiedot.

Mainiokoti Koskessa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Life Care ja Mainikotien oma sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Asukkaalle tai hänen läheiselle/asianhoitajalle voidaan tulostaa asiakastietojärjestelmästä laboratoriotuloste pyydettäessä ja toteuttamissuunnitelma aina suunnitelmapalaverin jälkeen. Omaisen, jolle on myönnetty lupa tietojen luovuttamiseen, voi halutessaan pyytää päivittäisen hoidon kirjauksia tai potilastietoja Kymsoten kirjaamosta kirjaamo@kymsote.fi.

Yksikköön on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. 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 terveystieteiden tutkimuskeskukseen ja valvontavirastolle.

Tietoturvan ja -suojan omavalvontasuunnitelma <https://mehilainen.ims.fi/Servlet/doc/5113/approved/file>

Prosessikuvaus tietosuojaloukkausten ilmoittamisesta https://mehilainen.ims.fi/spring/document/6393/approved/with_frames

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen. Yksikön asukasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asukasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle (kunnalle) lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Palvelun päätyttyä asukkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen viranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään tietosuojajätteen mukana. Asukkaan asiakirjat toimitetaan kunnan arkistoon kunnan ohjeistuksen mukaisesti.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi.

Uudelle työntekijälle haetaan verkkotunnukset Mehiläisen tietohallinnon kautta. Asukastietojärjestelmän tunnukset tilataan rekisterinpitäjältä sähköisellä lomakkeella. Opiskelijalle tunnukset asukastietojärjestelmään tilataan myös rekisterinpitäjältä harjoittelujakson ajaksi. Työntekijän työsuhteen päätyttyä Mehiläisen verkkotunnukset pyydetään poistettavaksi ja asukastietojärjestelmän tunnuksista pyydetään rekisterinpitäjää poistamaan tunnukset. Täydennyskoulutusta asiaan järjestetään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa suunniteltaessa. Yksikön johtaja arvioi ja kartoittaa koulutustarpeen. Opiskelijoiden ohjaajat painottavat ohjauksessa tietosuojan tärkeyttä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.



Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon, kuka sen hoitaa ja missä ajassa.

Mehiläisen toimintatapaan kuuluu laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen. Yksikään prosessi ei ole koskaan täysin virheetön ja inhimillisessä toiminnassa myös virheitä sattuu. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on yrityskulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittymiseen.

Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain. Sen lisäksi tapahtumat, jotka eivät kuulu tavanomaiseen, hyvin sujuvaan, laadukkaaseen toimintaan, kirjataan sähköisenä poikkeamailoituksen Mainionetin kautta. Ilmoitus tehdään myös virheellisestä menettelytavasta tai asiakasturvallisuuden vaarantavasta läheltä piti –tilanteesta, esimerkiksi ollaan antamassa väärää lääkettä, jaetaan lääkkeet väärin, asiakkaan kaatumisesta, laitteen toimimattomuudesta tai toiminta- ja/tai työhöjeiden vastaisesta toiminnasta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys	1.6.2022
Allekirjoitus	Iida Mikkola, Yksikön johtaja