OMAVALVONTA-SUUNNITELMA

Mainiokoti Raisiontori

Tässä suunnitelmassa kuvataan Mainiokoti Raisiontorilla toteutettavaa sosiaalihuollon omavalvontaa.

OMAVALVONTASUUNNITELMA Mainiokoti Raisiontori

Sisällysluettelo

OMAVALVONTASUUNNITELMA Mainiokoti Raisiontori 1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 5
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta 6
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus 6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 6
3.1 Toiminta-ajatus 6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet 7
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 10
4.1 Riskienhallinta 10
4.2 Ilmoitusvelvollisuus 12
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen 13
4.4 Korjaavat toimenpiteet 14
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 14
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma 14
5.2 Asiakkaan kohtelu 15
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen 16
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu 18
5.5 Asiakkaan osallisuus 19
5.6 Asiakkaan oikeusturva 20
5.7 Omatyöntekijä 23
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 23
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 23
6.2 Ravitsemus 25
6.3 Hygieniakäytännöt 26
6.4 Infektioiden torjunta 28

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito 29
6.6 Lääkehoito 30
6.7 Rajattu lääkevarasto 30
6.8 Monialainen yhteistyö 31
7 ASIAKASTURVALLISUUS 31
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 31
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta 32
7.3 Henkilöstö 32
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 33
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta 34
7.6 Toimitilat 35
7.7 Teknologiset ratkaisut 36
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 37
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 39
8.1 Asiakastyön kirjaaminen 39
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 43
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 43

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Palveluntuottaja Mehiläinen/ Mainiokodit Hoiva Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Mainiokoti Raisiontori		Y-tunnus 3217144-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Kristiina Juudin	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0406311332 kristiina.juudin@mainiokodit.fi	
Toimintayksikön katuosoite Raisiontori 6		Postinumero ja toimipaikka 21200 Raisio
Palvelut / asiakasryhmä Ikääntyneet, ympärivuorokautinen palveluasuminen		Asiakaspaikkamäärä 52

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen hyvinvointialue	
Sijaintikunta Raisio	Sijaintikunnan yhteystiedot Anne Ahonen-Vuorenheimo 0447971276 anne.ahonen-vuorenheimo@varha.fi

---

LUPATIEDOT (ympärivuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 27.1.2015	Palvelu, johon lupa myönnetty Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Mainiokoti Maaria: Aterioiden valmistus

Avarn Security: Vartiointipalvelu
Cabapp Oy: Aterioiden toimitus
Comforta Oy: Liinavaatteiden vuokraus ja pesetys
Hoitajakutsu.fi: Hoitajakutsujärjestelmä
Invian: Asukastietojärjestelmän ylläpito ja tuki
Kesko Oy (Kespro): Elintarvikkeiden toimitus
Lassila & Tikanoja Oy: Kiinteistöhuolto sekä jätehuolto
Lindström Oy: Eteismattojen kunnossapito, vaihtomatot
Pamark Oy: Tarvikkeiden toimitus
Skanssin apteekki: Annosjakelu ja lääkkeiden toimitus
Tena Oy: Asukkaiden vaippojen ja hygieniatarvikkeiden toimitus

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kaikilla alihankkijoilla on laadittuna omavalvontasuunnitelma. Mehiläinen toteuttaa kerran vuodessa toimittaja-arvioinnin, jossa käsitellään toimittajan laadunhallintaa ja vastuullisuutta sekä asiakkuuden hallintaa, yhteistyötä ja tietoturva-asioita. Mehiläinen haluaa varmistaa, että toimittajaverkoston toiminta on laadukasta ja vastuullista sekä kestävän kehityksen mukaista. Alihankkijoiden on toimitettava palveluntuottajalle yhteystiedot mahdollisia reklamaatioita ja selvityspyyntöjä varten.
Lisäksi seuraavat alihankkijakohtaiset laadun seurannan toimenpiteet:
Avarn Security: Tarkistamme sovitun käytännön mukaisesti vartijakutsupainikkeen toiminnan yhdessä alihankkijan kanssa kuukausittain.
Kesko Oy: Keittiötyöntekijä seuraa kylmätuotteiden loppulämpötilaa kuormaa purkaessaan.
Lassila & Tikanoja: Kiinteistöhuollon laatukierrokset säännöllisesti.
Skanssin apteekki: Lääkeluvalliset hoitajat tarkistavat apteekkitoimituksen aina sen saapuessa yksikköön.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä ovat mukana yksikön johtaja, tiimivastaava, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, RAI-vastaava, työsuojeluvaltuutettu, hygieniavastaava sekä saattohoitovastaava. Työryhmän kesken jaetaan omavalvontasuunnitelman osa-alueet ensin jokaisen itsenäisesti tehtäväksi. Kun omavalvontasuunnitelman runko on näin saatu valmiiksi, yksikön johtaja käy sen vielä läpi ja tarvittaessa pyytää työryhmältä tarkennuksia ja viimeistelee suunnitelmaa.

Kun omavalvontasuunnitelma on vastuutyöntekijöiden kesken laadittu, se jaetaan sähköisesti koko henkilökunnalle tarkistettavaksi ja kommentoitavaksi. Tässä vaiheessa omavalvontasuunnitelmasta keskustellaan myös henkilöstöpalavereissa, jotta kaikki ovat tietoisia sen päivittämisestä. Mikäli omavalvontaan on tullut muutoksia, niistä keskustellaan yhdessä henkilöstön kanssa palavereissa ja asiat kirjataan henkilöstöpalaverimuistioon, jossa ne ovat kaikkien nähtävillä. Kun koko henkilökunnan tarkistus- ja kommentointikierros on ohi, yksikön johtaja tekee vielä kommenttien perusteella suunnitelmaan muutoksia tai tarkennuksia.

Kun omavalvontasuunnitelman päivitys on valmis, yksikön johtaja allekirjoittaa sen ja jakaa allekirjoitetun version koko henkilökunnalle sähköpostitse. Lisäksi allekirjoitettu versio pdf-tiedostona sekä alkuperäinen muokattavissa oleva tekstitiedosto lisätään yksikön intraan. Omavalvontasuunnitelman allekirjoitettu versio tulostetaan kodin kansioon, jossa se on kaikkien saatavilla sekä hoitajien taukotilassa säilytettävään viranomaismappiin.

Omavalvontasuunnitelman sisältö käydään henkilökunnan kanssa vielä suullisesti läpi erikseen järjestettävässä omavalvontapalaverissa.

Henkilökunnan on kuitattava perehtyneensä omavalvontasuunnitelmaan. Kuittaus tehdään allekirjoittamalla viranomaismapissa säilytettävä tulostettu omavalvontasuunnitelma.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikön johtaja Kristiina Juudin, 0406311332, kristiina.juudin@mainiokodit.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina toiminnan muutosten yhteydessä, mutta vähintään vuosittain.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön omavalvontasuunnitelma on kaikkien yksikössä vierailevien sekä asukkaiden saatavilla kodin kansiossa, jota säilytetään aulan oleskelutilassa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Mainiokoti Raisiontorilla tarjoamme ympärivuorokautista palveluasumista yli 65-vuotiaille ikääntyneille, jotka iän tai sairauden tuomien rajoitteiden vuoksi tarvitsevat hoitoa ja hoivaa.

Asukas voi tulla asumispalveluun kotikuntansa myöntämällä palvelusetelillä tai itsemaksavana. Yksikkö sijaitsee nimensä mukaisesti Raision torin vieressä keskellä kaupunkia.

Asuminen Mainiokoti Raisiontorilla perustuu vuokra- ja palvelusopimukseen. Asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään oman kotikuntansa sosiaali- ja terveyspalveluita, joiden kanssa yksikön henkilökunta tekee yhteistyötä. Hoito ja hoiva pohjautuvat henkilökohtaiseen yksilölliseen palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan, joka päivitetään säännöllisesti vähintään puolen vuoden välein sekä aina asukkaan voinnin tai palveluntarpeen muuttuessa. Tuemme asukkaitamme yksilölliseen hyvään elämään kodissamme.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Mehiläisen toimintaa ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista. Mainiokoti Raisiontorilla olemme sitoutuneet näihin arvioihin ja kuvaamme alla, miten arvot näkyvät yksikkömme arjessa.

Tieto ja Taito

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

Mainiokoti Raisiontorilla mahdollistamme henkilökunnan monipuolisen kouluttautumisen omien mielenkiinnon kohteiden sekä yksikön tarpeiden mukaan. Rekrytointiprosessissa pohdimme yksikön osaamistarpeita ja pyrimme vastaamaan niihin oikealla henkilövalinnalla. Kodissamme on määritelty henkilökunnalle vastuualueita: lääkehoidosta vastaava, RAI-vastaava, haavanhoitovastaava, päivätoiminnasta vastaava, hygieniavastaava, kirjaamisvastaava ja saattohoitovastaava, joita ohjaamme koulutuksiin vastuualueensa osaamisalan vahvistamiseksi. Mainiokodeilla on lääkehoidosta vastaaville, RAI-vastaaville, kirjaamisvastaaville ja saattohoitovastaaville organisaation sisäisiä koulutuksia, joihin osallistumista heiltä edellytetään.

Koulutukset tallennetaan ja mikäli vastaavat eivät pääse koulutuksiin osallistumaan, he perehtyvät tallenteisiin.

Vuosittaiset kehityskeskustelut käymme jokaisen työntekijän kanssa tammi-maaliskuussa ja kartoitamme keskusteluissa myös henkilökunnan koulutus- ja perehdytystarvetta. Mainiokoti Raisiontorilla on hyvin koulutus- ja kehittymismyönteinen henkilökunta, mistä kertoo lähihoitajien runsas kouluttautuminen sairaanhoitajiksi. Myös hoitoalan opiskelijoita on yksikössämme runsaasti ja pyrimme tarjoamaan heille ajanmukaisen oppimisympäristön ikääntyneiden hoitotyöhön.

Toiminnan laatua arvioimme eri menetelmillä. Kuukausittain keräämme verkkopohjaisella kyselyllä monipuolista tietoa henkilökunnan, asukkaiden sekä heidän läheistensä kokemasta toiminnan laadusta. Tulosten perusteella pystymme jatkuvasti kehittämään toimintaamme yksikössä. Lisäksi henkilökunnalle toteutetaan vuosittain henkilöstötutkimus, jonka pohjalta teemme yksikön vuosittaisen kehittämissuunnitelman, jonka toteutumista seuraamme säännöllisesti. Yksikössämme on käytössä RAI-toimintakykymittari. Toimintakykyarvio tehdään jokaiselle asukkaalle vähintään puolivuosittain ja sen laatumittareiden pohjalta suunnittelemme henkilöstön koulutusta ja toimenpiteitä, jotta asukkaamme saavat yhä laadukkaampaa hoitoa.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja sitä toteutetaan suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Mainiokoti Raisiontorilla palvelua toteutetaan asukkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden sopimusten mukaisesti. Jokainen työntekijämme sitoutuu kohtaamaan asukkaat kunnioittavasti ja arvostavasti. Tarjoamme henkilökunnalle koulutusta myös kohtaamistilanteisiin, esimerkiksi muistisairaan ja haastavan asukkaan eettiseen kohtaamiseen. Kirjaamme huolellisesti ja henkilökuntamme saa tarvittaessa koulutusta ja opastusta myös kirjaamiseen. Kirjaamisvastaava on tässä henkilökunnan tukena.

Pyrimme Mainiokoti Raisiontorilla kestävän kehityksen mukaiseen toimintaan. Laadimme joka vuosi ympäristösuunnitelman, jossa määrittelemme ympäristötavoitteet seuraavalle vuodelle. Arvioimme suunnitelman toteutumista kvartaaleittain. Tavoitteenamme on pienin teoin

lajittelemalla ja sähkön, veden sekä paperin kulutusta vähentämällä pienentää ympäristölle aiheuttamaamme kuormaa.

Kumppanuus ja yrittäjyys

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheistensä ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen.
- Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.

Teemme Mainiokoti Raisiontorilla tiivistä yhteistyötä Raision kaupungin kanssa. Muita kuntakumppaneitamme ovat esimerkiksi Akseli kuntayhtymä, Kaarina, Lieto, Naantali ja Turku sekä muut ympäristökunnat. Kutsumme kuntien edustajia säännöllisesti vierailulle yksikköömme ja olemme heihin yhteydessä matalalla kynnyksellä. Asukkaidemme läheiset ovat myös tärkeitä yhteistyökumppaneitamme, joihin olemme aktiivisesti yhteydessä asukkaan näin toivoessa. Läheisyhteistyö on pääsääntöisesti omahoitajien tehtävä yksikössä. Omahoitajat sopivat läheisten kanssa heille parhaiten sopivista yhteydenpitokäytännöistä.

Teemme yhteistyötä asukkaidemme asioissa järjestääksemme heille kaikki tarvittavat palvelut ja apuvälineet yksilöllisesti. Tämä tarkoittaa yhteistyötä esimerkiksi fysioterapiapalveluiden, jalkahoitajien, kampaamopalveluiden, seurakuntien ja uskonnollisten yhteisöjen, apuvälinelainaamoiden ja hoitotarvikejakeluiden kanssa. Hyödynnämme lähialueen palveluita ja pääsemme helposti nauttimaan asukkaidemme kanssa esimerkiksi Raision torilla järjestettävästä ohjelmasta.

Kaikkein tärkeimpiä yhteistyökumppaneitamme ovat asukkaat itse ja kaiken toimintamme lähtökohtana ovat heidän yksilölliset tarpeensa ja toiveensa.

Kasvu ja Kehittäminen

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.
- Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Palautteen hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammattilaisten/ työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.

Tuemme asukkaitamme säilyttämään ja parantamaan omaa toimintakykyään. Asukkaitamme tuetaan toimimaan itsenäisesti kaikessa, missä heillä on vielä omia voimavaroja jäljellä. Pyrimme räätälöimään palvelumme aina vastaamaan asukkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin.

Kehitämme toimintaamme jatkuvasti hyödyntäen toiminnan mittareita. Laatuindeksimme on pysynyt erinomaisella tasolla, mutta ajatuksemme Mainiokoti Raisiontorilla on, että aina voimme kehittää toimintaamme yhä laadukkaampaan suuntaan. Käsittelemme laatuindeksimme joka kuukausi henkilöstöpalaverissamme ja nostamme sen pohjalta kehittämiskohteita seuraavalle kuukaudelle. Käytämme kehittämiskohteiden kartoittamisessa apuna myös RAI-raportteja sekä saamiamme palautteita.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

- **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**
- **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**
- **Riskienhallinnan työnjako**

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Vuosittainen vaarojen arviointi on yksi keino tunnistaa riskejä Mainiokoti Raisiontorilla. Vaarojen arviointiin osallistuu koko työyhteisö yksikön johtajan ja työsuojeluvaltuutetun ohjaamana. Työsuojeluvaltuutettu lähettää yhteenvedon riskien arvioinnista Mainiokotien työsuojeluorganisaatiolle.

Yksikön johtaja tai hänen sijaisenaan toimiva yksikön tiimivastaava täyttävät joka perjantai Mainiokoti Raisiontorin osalta omavalvontakyselyn, jossa tarkistetaan asukkaiden palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien sekä RAI-arviointien ajantasaisuus, lääkehoidon poikkeamat ja lääkelupien tilanne, kirjaamisen frekvenssi, kirjaamistunnukset asukastietojärjestelmässä sekä poikkeamien ilmoittaminen.

Henkilöstö tekee kaikista työ- tai potilasturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista poikkeamailmoituksen. Mikäli poikkeama on vakava, siitä ilmoitetaan yksikön johtajalle välittömästi. Yksikön johtaja ja tiimivastaava saavat tiedon vakavista poikkeamailmoituksista myös sähköpostiinsa. Poikkeamien pääasiallinen käsittelyvastuu on tiimivastaavalla, joka tuo poikkeamailmoitukset esiin viikkopalavereissa. Koko henkilöstö käsittelee poikkeamat yhdessä palavereissa ja kirjaa sovitut toimenpiteet viikkopalaverimuistioon. Tiimivastaava huolehtii siitä,

että jokainen poikkeamailmoitus käsitellään viikon sisällä ilmoituksen tekemisestä. Vakavat poikkeamat käsitellään kuitenkin välittömästi.

Mainiokoti Raisiontorin asukkailta, henkilökunnalta ja asukkaiden läheisiltä kerätään kuukausittain palautetta palvelun laadusta sähköisellä sovelluksella. Vastauksista muodostunut laatuindeksi käydään kuukausittain yksikön viikkopalaverissa läpi henkilöstön kanssa ja sen pohjalta nostetaan esiin kehittämiskohteita.

Mehiläisen intranetissä on henkilöstölle myös anonyymi palautekanava, jossa voi ilmoittaa väärinkäytöksistä, epäkohdista tai asukasturvallisuuden vaarantumisesta.

Työpaikkaselvitys tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa säännöllisesti tarvittaessa, mutta vähintään viiden (5) vuoden välein.

Toimitilatarkastus ja turvallisuuskävely toteutetaan Mainiokoti Raisiontorilla kvartaaleittain. Mikäli toimitilatarkastuksen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä havaitaan poikkeamia, niille järjestetään korjaukset. Mahdolliset poikkeamat käydään myös läpi henkilöstöpalaverissa.

Suurin osa Mainiokoti Raisiontorin poikkeamajärjestelmään ilmoitetuista haittatapahtumista on asukkaiden kaatumisia, aggressiivisuutta hoitajia kohtaan tai lääkitykseen liittyviä poikkeamia esimerkiksi lääkkeistä kieltäytymisiä. Poikkeamien käsittelyn apuna käytetään kaatumisten osalta kaatumisriskin arviointia, jonka pohjalta suunnitellaan yksilölliset toimenpiteet kaatumisriskin minimoimiseksi. Fysioterapeutti huolehtii kaatumisriskikartoituksista. Mikäli asukkaalla ilmenee aggressiivisuutta, tämä kirjataan asukastietojärjestelmässä riskitietoihin Info-laatikkoon ja lisäksi asukaskuvauksiin lihavoidulla tekstillä, jotta mahdolliseen aggressiivisuuteen osataan jatkossa varautua. Kaatumista ja aggressiivisuutta käsitellään myös asukasta hoitavan lääkärin kanssa. Jokainen lääkepoikkeama käydään läpi juurisyyhyn porautuen. Lääkehoidon prosessia pyritään selkeyttämään niin, että poikkeamia ei pääsisi tapahtumaan.

Mikäli joku Mainiokoti Raisiontorin henkilökunnasta epäilee asukkaisiin kohdistuvaa kaltoinkohtelua, tulee hänen tehdä välittömästi ilmoitus yksikön johtajalle, joka raportoi ilmoituksesta hyvinvointialueelle asukkaan kotikunnan edustajalle ja ryhtyy toimenpiteisiin asian selvittämiseksi.

Ohjeet sekä poikkeamailmoitusten tekemiseen että sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta löytyvät organisaation intrasta yksikön omilta sivuilta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnan prosessissa on sovittu toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilökunta tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta. Poikkeamia ilmoitetaan ja seurataan asukas– ja työturvallisuuden näkökulmasta. Ohjelmaan tehdyt ilmoitukset antavat hyvän mittarin puolivuosittain tapahtuvaan riskien ja poikkeamien arviointiin. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Toimitilatarkastusten ja turvallisuuskävelyiden tukena on tarkastuslistat, jotta kaikki turvallisuuden kannalta tärkeät asiat tulee huomioitua.

Riskienhallinnan työnjako

Yksikön johtaja yhdessä tiimivastaavan ja työsuojeluvaltuutetun kanssa huolehtivat Mainiokoti Raisiontorilla omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Yksikön johtaja huolehtii tarpeellisten koulutusten järjestämisestä henkilökunnalle riittävän usein sekä palotarkastuksen kutsumisesta yksikköön vähintään kahden vuoden välein. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön johtajalla. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskien arviointi tehdään työryhmässä, jonka yksikön johtaja kokoaa. Ryhmän kokoonpano sovitaan tilannekohtaisesti. Yksikön henkilökunnan kokemuksia ja ammattitaitoa hyödynnetään kartoituksen laatimisessa. Yksikössä on nimetty työsuojeluvaltuutettu, jonka tehtäväkuvaan on määritelty vaarojen kartoitus sekä työturvallisuuspoikkeamien käsittely. Lisäksi vaarojen kartoituksessa on mukana mahdollisuuksien mukaan yksikön hygieniavastaava.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Mainiokoti Raisiontorin yksikön omassa intrassa on välilehti nimeltä ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus”. Ilmoitusvelvollisuuslomakkeen täyttämiseen on henkilökunnalle ohje Mainiokotien intrassa. Se löytyy yksikön poikkeamajärjestelmästä.

Mikäli Mainiokoti Raisiontorilla ilmenee asukkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta yksikön johtajalle. Yksikön johtaja ilmoittaa epäillystä kaltoinkohtelusta palvelujohtajalle sekä hyvinvointialueen edustajalle.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa ja se on myös osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Mikäli kaltoinkohteluun viittaava tilanne tuodaan esiin, yksikön johtaja keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Asukasta, hänen läheisiään ja henkilökuntaa kuullaan. Jos kaltoinkohtelua todetaan tapahtuneen, siitä ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilökunta tekee havaitsemistaan asukasturvallisuuteen kohdistuvista riskeistä poikkeamailmoituksen. Asukkaan kaltoinkohteluepäilystä tehdään sosiaalihuollon ilmoitus omalle lomakkeelleen. Riskeistä ilmoitetaan välittömästi tiimivastaavalle ja yksikön johtajalle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asukkaita ja läheisiä pyydetään olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä yksikön johtajaan, mikäli havaitsevat toiminnassa epäkohtia, laatupoikkeamia tai muita riskejä. Asukkaille ja läheisille tarjotaan kuukausittain mahdollisuutta vastata anonyymiin verkkopohjaiseen laatukyselyyn. Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot ovat yksikön aulan seinällä kaikkien helposti löydettävissä.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Yksikön omilla sivuilla Mainiokotien intrassa on poikkeamailmoituksille oma välilehtensä. Poikkeamina kirjataan sekä poikkeavat tapahtumat että läheltä piti -tilanteet. Poikkeamien käsittelyoikeus on yksikön tiimivastaavalla ja yksikön johtajalla. Pääasiallinen rooli poikkeamien käsittelyssä on tiimivastaavalla. Hän kokoaa poikkeamailmoitukset viikkopalaverimuistioon sekä tulostaa ne jokaista palaveria varten henkilökunnan käsiteltäväksi. Tulostetut poikkeamailmoitukset jaetaan henkilökunnalle pareittain käsiteltäväksi henkilöstöpalavereissa. Poikkeamille määritellään toimenpiteet, joiden avulla niiden toistuminen voidaan tulevaisuudessa estää ja/tai niistä koituvia haittoja vähentää. Toimenpiteiden toteuttamiselle määritellään määräaika sekä vastuuhenkilöt.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamien pohjalta suunnitellut toimenpiteet aikataulutetaan ja vastuutetaan henkilöstöpalaverissa, jonka muistio jaetaan koko henkilökunnalle asiakastietojärjestelmän ”Viestit” -osiossa.

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

Koko henkilökunnalla on velvollisuus lukea palaverimuistio, joka tallennetaan kaikkien luettavaksi yksikön intraan sekä jaetaan koko henkilökunnalle asukastietojärjestelmässä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Omahoitaja laatii yhteistyössä asukkaan, tarvittaessa hänen läheistensä, yksikön sairaanhoitajien ja fysioterapeutin kanssa asukkaalle palvelu- ja kuntoutussuunnitelman kuukauden sisällä uuden asukkaan saapumisesta yksikköön. Tämän jälkeen omahoitaja huolehtii suunnitelman päivittämisestä aina asukkaan toimintakyvyn muuttuessa, mutta vähintään puolen vuoden välein. Yksikön johtaja seuraa viikoittaiseen omavalvontakyselyyn vastatessaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuutta.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Yksikössä on käytössä RAI-järjestelmä. Jokaiselle asukkaalle tehdään RAI-arviointi kuukauden kuluessa uuden asukkaan saapumisesta yksikköön. RAI-arviointi päivitetään aina asukkaan palveluntarpeen muuttuessa, mutta vähintään puolen vuoden välein.

Asukkaille, joilla epäillään tai on todettu muistinalenemaa, tehdään muistisairauden etenemisen seuraamiseksi MMSE-testi vuosittain, mikäli asukkaan toimintakyky mahdollistaa testin tekemisen.

Jokaisen asukkaan ravitsemustilaa seurataan mittaamalla paino kuukausittain, sekä tekemällä MNA-testi 3-6kk välein. MNA-testin frekvenssi riippuu tuloksesta.

Painehaavariski kartoitetaan 1-6kk välein BRADEN-mittarilla riippuen mittaustuloksesta.

Lisäksi asukaskohtaisesti käytetään tarvittaessa myös muita mittareita terveydentilan ja toimintakyvyn arvioimiseen, kuten kipumittarit (muistisairailla Painad), GDS-depressioseula ja FRAT-kaatumisvaaran arviointi.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Omahoitaja kutsuu palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivittäessään koolle hoitoneuvottelun, johon omahoitajan ja asukkaan lisäksi kutsutaan myös asukkaan läheisiä, mikäli asukas niin toivoo. Hoitoneuvottelussa käydään alustavasti laadittu tai päivitetty palvelu- ja hoitosuunnitelma läpi yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa ja tarvittaessa suunnitelmaan tehdään tarkennuksia tai muutoksia.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omahoitajan velvollisuus on tiedottaa työyhteisöä asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällöstä ja muutoksista. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on integroitu asiakastietojärjestelmään, joten kaikkien hoitoon osallistuvien on helppo käyttää sitä päivittäisessä hoitotyössä. RAI-arvioinnin pohjalta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan nostetaan asukkaan palvelutarpeen mukaiset päivittäistavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan jokaisessa työvuorossa.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Asiakas on mukana palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa oman toimintakykynsä mukaan. Asiakkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa hyödynnetään asiakkaan elämänhistoriatietoja ja mahdollistetaan yksilöllisen elämän jatkuminen. Asiakas saa päättää voimavarojensa mukaan itse omasta päivärytmistään, pukeutumisestaan ja ravitsemuksestaan. Asukkaan ulkoilu järjestetään hänen toiveidensa mukaan. Tarvittaessa käytetään erilaisia tuetun päätöksenteon menetelmiä sekä vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, jos asiakkaan kognitiivinen kyky on alentunut.

Joka perjantai klo 11 Mainiokoti Raisiontorilla järjestetään asukaskokous, johon kaikki asukkaat ovat tervetulleita osallistumaan. Asukaskokouksen puheenjohtajana toimiva hoitaja kirjoittaa kokouksesta muistion ja tuo asukkaiden esiin tuomat asiat pohdintaan henkilöstön viikkopalaverissa. Asukaskokouksessa kaikki saavat esittää toiveitaan, ehdotuksiaan ja näkemyksiään kodin toiminnasta.

Asukashuoneen oven voi lukita asukkaan niin tahtoessa, mikäli hän pääsee itse halutessaan poistumaan huoneesta. Asiakkaalle annetaan tällöin huonekohtainen avain. Asiakkaat saavat sisustaa oman huoneensa tahtomallaan tavalla. Vierailuaikoja ei ole normaalioloissa rajattu. Mahdollisista kulunrajoituksista sovitaan yhteistyössä asukkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Ne perustuvat lääketieteellisiin arvioon ja ovat aina turvallisuusperusteisia. Asukkaalta pyydetään aina lupa asiointiin hänen läheistensä ja muiden tahojen kanssa.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos hän tästä johtuvalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle

aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa vaatia rajoitteiden käyttämistä.

Aina tulee arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa, kun on välttämätöntä. Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja.

Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asiakkaan hoitava lääkäri. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta.

Mainiokoti Raisiontorilla rajoittaminen otetaan viimeisenä keinona puheeksi ensin asukkaan itsensä ja/tai hänen omaistensa kanssa. Käydyt keskustelut kirjataan asukastietojärjestelmään huomiokenttään. Tämän jälkeen asia käydään läpi asukasta hoitavan lääkärin kanssa. Lääkäri käy usein vielä uudelleen keskustelun asukkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa. Mikäli lääkäri tekee päätöksen rajoittamisesta (sängyn laidan nostaminen, vyö pyörätuolissa tai hygieniahaalari), kirjataan tämä asukastietojärjestelmään, josta se on helppo kaikkien hoitoon osallistuvien nopeasti löytää. Rajoittamisen tarvetta ja asukkaan kokemusta rajoittamisesta arvioidaan joka työvuorossa. Lääkäri arvioi laita- ja vyöluvat vähintään 3 kk:n välein ja hygieniahaalariluvat vähintään kuukauden välein.

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta on erillinen ohjeistus toiminnanohjausjärjestelmässä. Jokainen työntekijä tutustuu ohjeeseen osana perehdytystä.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Yksikössä on käytössä hyvin vähän rajoitustoimenpiteitä. Muistisairaiden asiakkaiden vuoksi yksikön ulko-ovet ovat lukittuina asukasturvallisuuden vuoksi, mutta muuten asukkaat saavat käyttää koko yksikön tiloja vapaasti.

Mahdollisia rajoitustoimenpiteitä ovat vuoteen laitojen nostaminen, vyö pyörätuolissa sekä hygieniahaalari. Asukkaan kokemusta rajoittamisesta seurataan ja arviointi kirjataan jokaisessa työvuorossa.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiamies). Ohjeet löytyvät myös omavalvontasuunnitelmasta. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat yksikön sisääntuloaulan seinällä. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamailmoitus. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja. Tilanteiden käsittelyssä hyödynnetään organisaation muita tahoja, kuten laatutiimiä ja palvelujohtajaa.

Jos epäillään tai havaitaan, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelee taloudellisesti asiakasta, otetaan välittömästi yhteyttä yksikön sijainnin mukaiseen asiakkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään.

Jos epäillään, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelee tätä fyysisesti tai psyykkisesti esimerkiksi kotilomien aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Tarvittaessa kotilomia voidaan rajoittaa.

Jos asukkaan läheisen epäillään kaltoinkohtelevan asukasta fyysisesti tai psyykkisesti vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan läheisen kanssa. Läheisten vierailuja ei voida yksikön päätöksellä rajoittaa, joten tällaisessa tilanteessa otetaan yhteyttä sijoittajakunnan yhteyshenkilöön ja asukkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan ja hänen läheisensä lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, tiimivastaava ja yksikön johtaja sekä muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa.

Mikäli yksikön asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista

selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Kaltoinkohteluun puuttumisesta on ohjeistus toiminnanohjausjärjestelmässä. Ohjeistus on osa perehdytystä Mainiokoti Raisiontorilla. Organisaation sisäisessä verkossa on anonyymi hälytyskanava väärinkäytösten ja epäkohtien ilmoittamiselle.

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

Asiakkaalle ja tarvittaessa hänen omaiselleen kerrotaan välittömästi, jos herää epäilys epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asukas ja asukkaan niin halutessa myös hänen läheisensä kutsutaan aina hoitosuunnitelmaa päivitettäessä hoitopalaveriin, jossa he saavat osallistua hoidon suunnitteluun.

Omavalvontasuunnitelma on asukkaiden ja heidän läheistensä saatavilla kodin kansiossa.

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Linkki tyytyväisyyskyselyyn lähetetään kuukausittain kaikille niille läheisille, jotka ovat antaneet sähköpostiosoitteensa. Asukkailta kerätään myös vastauksia kyselyyn kuukausittain.

Lisäksi yksikössä järjestetään viikoittain asukaskokous, jossa asukkaat saavat tuoda esiin ajatuksiaan toiminnasta ja sen kehittämisestä yksikössä.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Kaikki saadut asiakaspalautteet käsitellään yksikössä. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas), omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Yksikön tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja asukaskokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

Laatuindeksi käydään Mainiokoti Raisiontorilla läpi kuukausittain henkilöstön viikkopalaverissa yksikön johtajan toimesta ja pohditaan yhdessä toimintatapoja laadun kehittämiseksi indeksin perusteella. Kirjallisiin palautteisiin vastataan kirjallisesti ja suullisiin palautteisiin suullisesti. Hyvinvointialueen yhteyshenkilön kanssa käydään matalalla kynnyksellä läpi saatuja palautteita.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Kristiina Juudin, yksikön johtaja, 040 6311 332, kristiina.juudin@mainiokodit.fi, Mainiokoti Raisiontori, Raisiontori 6, 21200 Raisio

ja/tai asukkaan luona ollut hoitaja ja/tai

Piia Pitkäpaasi, palvelujohtaja, 050 5723 934, piia.pitkapaasi@mainiokodit.fi, Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki ja/tai

Niklas Härus, liiketoimintajohtaja, 041 5369 796, niklas.harus@mainiokodit.f, Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki

Anne Ahonen-Vuorenheimo, palveluohjaaja, ikääntyneiden asumispalvelut alue 5, 044 7971 276 Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Nallinkatu 3, 21200 Raisio

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Raision kaupungin sosiaaliasiamies Kati Lammi, p. 050 559 0765, ma klo 12:00 – 14:00 ja ti-to klo 9:00 – 11:00, Oy Vasso Ab, Läntinen Pitkäkatu 21-23 E, 4. krs, 20100 Turku, kati.lammi@vasso.fi

Naantalin kaupungin sosiaaliasiamies Maija Kaisa Sointula, p. 010 830 5106, Merikratos, Ruissalontie 11 B, 20200 Turku, sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Turun kaupungin sosiaaliasiamies Sari Huusko, p. 02 2626 171 ma-to klo 10:00 – 12:00, Aurakatu 8, KOP-kolmio, 20100 Turku, sosiaaliasiamies@turku.fi

Perusturvakuntayhtymä Akselin potilasasiamiehinä toimivat TYKSin potilasasiamiehet. Potilasasiamiehen tavoittaa:

- puhelimitse 02–313 0000, ma-pe klo 10–12, ti ja to klo 13–15,
- sähköpostitse **potilasasiamies@tyks.fi**.
- kirjeitse osoitteessa Potilasasiamies Päivi Parjanen, TYKS, Rakennus 9, 20521 TURKU

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

www.kkv.fi

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutusmenettelyä opastetaan tarvittaessa asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja yksikön sijaintipaikkakunnalla 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.

- 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 henkilökunnalle käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä sekä henkilöstöpalavereissa.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla. Mainiokoti Raisiontorilla yhteystiedot ovat omavalvontasuunnitelman lisäksi yksikön aulan seinällä.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajaa ja organisaation laatutiimiä. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa, ja liiketoimintajohtaja hyväksyy ne.
- sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Jos yksikön toimintaan tulee muistutuksen käsittelyn perusteella muutoksia, muutoksista tiedotetaan koko henkilökuntaa henkilöstöpalavereissa. Uusien toimintatapojen toteutumista seurataan käsittelemällä niitä henkilöstöpalavereissa käyttöönoton jälkeen.

Itsemaksavat asukkaat osoittavat muistutuksen yksikön johtajalle. Kunnan sijoittamat asukkaat osoittavat muistutuksen kunnan/kaupungin sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enimmillään 14 pv. Viranomaispyynnöt, joptka vaativat laajempaa selvitystä, käsitellään pyydetyssä ajassa.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka on yksikön vakituinen lähi- tai sairaanhoitaja.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asukkaita kannustetaan osallistumaan kodin arjen askareisiin. Kodissamme on päivittäin monipuolista ohjelmaa, kuten muisteluryhmiä, pelituokioita, musiikkia, seurakuntien järjestämää ohjelmaa ja liikunnallisia ryhmiä.

- Asiakkaan toiveet ja voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muun toiminnan avulla.
- Kognitiivista toimintakykyä edistetään ja ylläpidetään tarjoamalla asukkaille mahdollisuuksia osallistua muistikuntoutusryhmiin ja muihin ryhmiin kodissamme.

- Psyykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla mm. masennusoireita, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, säännöllisellä vuorokausirytmillä sekä yhteisön ja omaisten tuella.
- Sosiaalista toimintakykyä tuetaan ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että yksiköstä ulospäin suuntaavan toiminnan avulla. Vierailuaikoja ei ole määritelty erikseen, vaan läheiset voivat vierailla yksikössä haluamanaan ajankohtana. Omahoitajat viettävät asukkaiden kanssa omatuokioita, eli kahdenkeskistä aikaa asukkaalle tärkeiden asioiden parissa viikoittain.
- Asukkaidemme henkisyyttä/hengellisyyttä tuetaan järjestämällä heille mahdollisuus osallistua oman elämänkatsomuksensa mukaiseen uskonnolliseen tms. ohjelmaan kodissamme ja kodin ulkopuolella. Teemme yhteistyötä Raision seurakunnan kanssa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu- yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Yksikössä työskentelee fysioterapeutti, joka osaltaan suunnittelee ja toteuttaa asukkaille sopivia liikunnallisia toimintoja arkeen. Arjen liikkuminen kuntouttavaa työotetta hyödyntäen on osa kaikkien asukkaidemme päivittäistä hoitoa ja hoivaa. Asukkaan voimavaroja hyödyntäen häntä tuetaan toimimaan mahdollisimman paljon itse hygienian hoidossa, pukeutumisessa ja liikkumisessa.
Järjestämme yksikössä ohjelmaa, kuten erilaisia musiikkiesityksiä. Teemme myös retkiä yksikön ulkopuolisiin tapahtumiin. Raision seurakunta käy säännöllisesti kuukausittain pitämässä yksikön asukkaille hartaustilaisuuden.
Pidämme huolta siitä, että jokaiselle asukkaalle tarjotaan mahdollisuutta ulkoiluun vähintään kerran viikossa. Yksikön johtaja seuraa tämän toteutumista viikoittaiselta raportilta. Myös päivätoimintaa ja omatuokioita tarjotaan jokaiselle asukkaalle vähintään kerran viikossa ja niiden toteutumista seurataan.

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

Hoitajamme järjestävät päivittäin toimintaa asukkaillemme erikseen laaditun viikko-ohjelman mukaan.

Joka päivä yksi hoitaja on vastuussa päivätoiminnan toteutumisesta ja yksi hoitaja ulkoilusta. Nämä kirjataan työvuorolistaan. Viikko-ohjelma laaditaan jokaiselle viikolle erikseen. Yksikön

päivätoiminnasta vastaava lähihoitaja laatii seuraavan viikon viikko-ohjelman edellisellä viikolla ja kirjaa suunnitellun päiväohjelman myös toimiston pöytäkalenteriin, johon kirjataan myös ohjelman toteuttamisen vastuuhenkilöt kullekin päivälle. Vastuuhenkilöt on nimetty työvuorolistaan. Viikko-ohjelma on kaikkien asukkaiden nähtävillä sisääntuloaulan ja ryhmäkotine seinällä sekä kodin kansiossa. Ulkoilun, omatuokioiden ja päivätoiminnan toteutumista seurataan viikoittain. Yksikön johtaja tuo tiedot toteumista henkilöstön viikkopalaverimuistioihin.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Aterioiden suunnittelu ja valmistus on ammattitaitoisen henkilöstön vastuulla, jolta edellytämme valtakunnallisten ravitsemussuositusten noudattamista. Varmistamme, että ruokailurytmi on säännöllinen eikä yöpaasto ylitä 11 tuntia. Kaikilla asiakkailla on yön aikana mahdollisuus saada halutessaan yöpalaa.

Ruokailuajat Mainiokoti Raisiontorilla:

Aamupala klo 6.00 – 10.00

Lounas klo 11.45

Päiväkahvit klo 14.30

Päivällinen klo 16.45

Iltapala klo 20-22

Tarjolla on aina yöpalaa hereillä oleville asukkaille

Asukkaat ruokailevat omassa ryhmäkodissaan yhdessä ryhmäkodin hoitajien kanssa tai kodin yhteisessä ruokasalissa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Huolehdimme lääkärin määräämistä ja vakaumukseen liittyvistä erikoisruokavaliosta. Ateriatoimittajalta tilataan erikseen erityisateriat. Käytössämme on asukaskohtaiset ruokakortit, joita käytämme aterioita jakaessamme. Kortteihin on merkattu erityisruokavaliot.

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

Ravitsemuksen seurannassa käytämme säännöllisesti vähintään puolen vuoden välein RAI-toimintakykymittaria sekä MNA- ravitsemustilan arviointimittaria. MNA-testi tehdään jokaiselle asukkaalle vähintään puolen vuoden välein, mutta mikäli testin mukaan asukkaalla on virhe- tai aliravitsemus (alle 17p.), niin testi uusitaan 3kk:n välein. Asiakkaiden painoa seurataan vähintään kuukausittain, mutta virhe- tai aliravitsemuksen tultua ilmi, painoa seurataan viikon välein, kunnes tilanne on korjaantunut. Aliravitsemuksen riskiin puutumme kirjaamalla palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan keinot vajaaravitsemuksen ehkäisyyn käytännössä. Tarvittaessa käytämme myös täydennysravintovalmisteita. Konsultoimme aina myös lääkäriä virhe- tai aliravitsemustilanteissa.

Laatuindeksissä seuraamme yöpaaston pysymistä kaikilla asukkailla maksimissaan 11 tunnissa sekä sitä, että hoitajat ruokailevat yhdessä asukkaiden kanssa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisu ”Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus” on Mainiokoti Raisiontorilla aktiivisessa käytössä.

http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-472-1

6.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

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

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

Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Yksikön johtaja varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tieto taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.

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 torjuntaan löytyy ohjeet organisaation intrasta.

Tartuntatautitilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Covid 19 ohjepankki henkilöstölle löytyy organisaation intrasta. Yksikössä on myös tulostettuna erillisessä mapissa Covid-19 -infektioiden varalle ohjeistukset. Tähän mappiin perehtymisen on jokainen työntekijä kuitannut allekirjoituksellaan.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Siivouksesta huolehtii oma laitoshuoltaja. Tarkka kuvaus siivouksesta löytyy Mainiokoti Raisiontorin siivous- ja puhdistussuunnitelmasta, josta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Kemikaaliluettelo on tulostettuna yksikön siivouskeskuksessa. Lisäksi se löytyy sähköisenä yksikön intrasta.

Mainiokoti Raisiontorin siivoussuunnitelma sekä elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma löytyvät yksikön intrasta. Todistukset henkilökunnan hygieniapasseista ovat yksikön johtajalla. Yksikön hygieniavastaavana toimiva tiimivastaava pitää kuukausittain yllä yksikön infektiolistaa, johon merkataan kaikki yksikössä todetut infektiot. Tarvittaessa olemme yhteydessä VSSHP:n hygieniahoitajaan.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yksikön oma laitoshuoltaja huolehtii erillisen siivouslukujärjestyksen mukaan.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakaspyykkien huollosta huolehtii koko henkilökunta. Talossa on erillinen tila pyykinpesulle ja kuivaushuone. Vuodevaatteet, pyyhkeet sekä allergia- ja eristyspyykki pestään Comfortan pesulassa. Pesula noutaa likaiset ja tuo puhtaat pyykit kerran viikossa.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Pyykkihuolto kuuluu jokaisen yksikön työntekijän perehdytykseen.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Mainiokoti Raisiontorin hygieniavastaavana toimii Susanna Lindholm susanna.lindholm@mainiokodit.fi ja hänen varahenkilönään Tiina Ahlamaa tiina.ahlamaa@mainiokodit.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Perusterveydenhuolto järjestetään yhteistyössä kunnallisen perusterveydenhuollon kanssa. Omahoitajat yhdessä sairaanhoitajien kanssa huolehtivat siitä, että lääkäri tekee kullekin asukkaalle vuositarkastuksen vähintään kerran vuodessa ja tarkistaa samalla asukkaan lääkityksen. Lääkitys tarkistetaan lisäksi tarvittaessa voinnin sitä vaatiessa. Tällöin ollaan yhteydessä perusterveydenhuollon lääkäriin.

Hammashoidon tai muun hoidon tarpeen ilmetessä asukkaalle varataan joko kiireetön tai akuuttiaika suun terveydenhuoltoon tai muuhun terveydenhuoltoon yhteistyössä hänen ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Mikäli asukas tarvitsee mukaan saattajan läheisten estyessä, saattaja järjestetään kodin henkilökunnasta. Kiireellinen sairaanhoito järjestetään soittamalla hätäkeskukseen tai yhteistyössä päivystävän lääkärin kanssa. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan mukaan annettavalla lähetteellä, joka täytetään asukastietojärjestelmässä ja tulostetaan sieltä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti ja asiakkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä kuntoutussuunnitelmissa ja asukkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Yksikön tiimivastaava varmistaa, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen oheistuksen mukainen. Säännöllisesti toteutettavista peruselintoimintojen seurannoista (verenpaine, verensokeri jne.) tehdään kalenterimerkinnät asukastietojärjestelmän kalenteriin. Ryhmäkotien kalenterisivut tulostetaan joka päivä kunkin ryhmäkodin hoitajille. Vastuuvuorolainen tarkistaa vuoronsa päätteeksi, että kaikki kodin päivän tehtävät on kuitattu tehdyiksi.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tiimivastaava Susanna Lindholm 040 7250 449, susanna.lindholm@mainiokodit.fi

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Mainiokoti Raisiontorilla on Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytännöt. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja sen toteutumista seurataan lääkehoidon poikkeamailmoituksilla, joihin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Poikkeamia ja niistä johtuvien korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikkokokouksissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa. Lääkelupien allekirjoituksesta vastaava henkilö on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin allekirjoittama.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Hanna Tammelin, 040 3543 142, hanna.tammelin@mainiokodit.fi

6.7 Rajattu lääkevarasto

Yksikössä on rajattu lääkevarasto valtakunnallisen lääkehoitosuunnitelman ja toimintayksikön sijaintikunnan erikseen antamien ohjeiden mukaisesti. Rajatun lääkevaraston lääkkeet on yksikössä akuuttilääkekaapissa lukitun lääkehuoneen lukitun lääkekaapin sisällä, jonka avaimen on kuitannut haltuunsa kunkin vuoron lääkehoitoluvallinen lääkevuorovastaava. Akuuttilääkekaapista vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Rajatun lääkevaraston lääkkeitä voidaan antaa asukkaalle häntä hoitavan lääkärin erillisellä määräyksellä. Rajatun lääkevaraston lääkkeiden käyttö kirjataan asukastietoihin hänen tarvittavien lääkkeiden lääkeseurannan kautta. Huomiokenttään kirjataan, että lääke on otettu rajatusta lääkevarastosta. Rajattua lääkevarastoa käytetään vain, kun tämä on välttämätöntä ja asukkaalle pyritään hankkimaan hänen tarvitsemansa henkilökohtaiset lääkkeet heti kun mahdollista.
Rajatun lääkevaraston lääkkeet tilaavat yksikön sairaanhoitajat Yliopiston apteekin yritysasiakkaiden sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Lääketilauksen hyväksyy asiakastiedoissa ilmoitettu lääkäri. Lääkevastuussa oleva sairaanhoitaja tarkistaa tilauksen oikeellisuuden ja reklamoi tarvittaessa havaitsemistaan poikkeamista viimeistään 3 arkipäivän kuluessa lähetyksen vastaanottamisesta.

Toimintayksikössä pidetään kirjaa rajattuun lääkevarastoon sisältyvistä lääkkeistä lääkepakkauskohtaisesti. Kirjanpitoon käytetään rajatun lääkevarastolääkkeen kulutuskorttia, joka löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä.

Pakkauskohtaisesta kirjanpidosta on käytävä ilmi:

1. Lääkevalmisteen nimi ja määrä
2. Toimituspäivä ja toimintayksikkö, jonka rajattuun lääkevarastoon lääke on toimitettu
3. Tiedot lääkkeen kulutuksesta sisältäen asukkaan nimen, annostuksen, lääkkeen antopäivän, lääkkeen määränneen lääkärin nimen ja lääkehoidon toteuttaneen henkilöstön jäsenen allekirjoituksen ja päiväyksen.
4. Mahdolliset mittatappiot

Kun valmiste on käytetty loppuun tai lääkepakkaus toimitetaan hävitettäväksi, kulutuskortti on merkintöineen (myös mahdolliset mittatappiot), palautettava valmisteen toimittaneeseen apteekkiin toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavan laillistetun lääkärin tai lääkehoitosuunnitelman hyväksyneen laillistetun lääkärin allekirjoituksella. Lääkkeitä koskevan kirjanpidon tiedot ovat salassa pidettäviä.

6.8 Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan niin halutessa tai jos asiakas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, lähtee asumispalveluyksiköstä saattaja mukaan esimerkiksi lääkärikäynnille tiedonkulun varmistamiseksi, mikäli omainen tai läheinen on estynyt. Asiakkaan mukaan annetaan lähete tai muuta terveydenhuollon tarvitsemaa tietoa. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm.

poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksiköissä tehdään vuosittain riskikartoitus. Riskien kartoitukseen osallistuu yksikön johtajan lisäksi työsuojeluvaltuutettu. Turvallisuuskävelyt sekä toimitilatarkastukset toteutetaan yksikössä neljä kertaa vuodessa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti valvontaviranomaisten määrittelemien aikataulujen mukaisesti. Palotarkastus järjestetään kiinteistössä vuoden välein. Pelastautumisharjoitukset ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle vuosittain. Henkilöstölle järjestetään hätäensiapukoulutusta vähintään kolmen vuoden välein. Väkivalta- ja aggressiotilanteiden esiintymistä seurataan poikkeamajärjestelmässä ja henkilökunnalle järjestetään koulutusta vuosittain tilanteiden hallitsemiseksi.

7.3 Henkilöstö

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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ympärivuorokautisen hoivan luvan mukainen mitoitus on 1.4.2023 alkaen 0,65 henkilötyövuotta / asukas ja vaativan ympärivuorokautisen palveluasumisen kohdalla 0,7 henkilötyövuotta/ asukas. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja ja yksikön hoitohenkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista sekä hoiva-avustajista. Lisäksi yksikössä työskentelee keittiötyöntekijä ja laitoshuoltaja. Yksikön johtaja ja tiimivastaava seuraavat henkilöstömitoituksen täyttymistä sekä hoitotyön että avustavan työn osalta.

Riittävyys varmistetaan palkkaamalla riittävästi vakituista henkilökuntaa sekä kattavalla sijaisringillä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaishankinta toimii pääsääntöisesti mobiilisovelluksessa. Arkisin sijaishankinnasta huolehtivat yksikön johtaja ja tiimivastaava. Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin sijaishankinta on vuorovastaavan vastuulla (L-vuorolainen). Akuutit avoimet vuorot laitetaan tarjolle mobiilisovelluksessa ja nopeimmin vuoroon pääsystä ilmoittanut keikkatyöntekijä saa vuoron.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Yksikön johtajan hallinnon osuus on 100% luvan mukaisesti.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Rekrytointitilanteessa selvitetään työnhakijan kielitaito. Kielitaidon riittävyyttä seurataan työyhteisössä jatkuvasti. Kirjausten tasoa seurataan päivittäin ja kirjaamisessa ohjataan tarvittaessa. Mainiokoti Raisiontorilla työkieli on suomi ja henkilöstöä kannustetaan käyttämään suomen kieltä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikön johtaja. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Vakituiset työpaikat laitetaan aina avoimeen hakuun. Lyhytaikaisia sijaisia voimme rekrytoida esimerkiksi yksikössä hyvin harjoittelujaksonsa suorittaneista alan opiskelijoista, joilla on riittävä osaaminen. Lyhytaikaisia sijaisia pyrimme pitämään listalla runsaasti, jotta myös epidemiatilanteissa työvoiman saatavuus olisi turvattu.

Työsopimusta tehtäessä pyydetään opiskelijoilta opintorekisteriote ja tutkinnon suorittaneilta tutkintotodistus. Lähi- ja sairaanhoitajien sekä muiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyys tarkistetaan lisäksi JulkiTerhikistä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän valinnan tekee yksikön johtaja, joka tuntee asukkaiden tarpeet. Organisaation rekrytointitiimi auttaa tarvittaessa mm. työhaastatteluissa, jolla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi.

Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikön johtaja tarkistaa työtekijän tutkinto- ja työtodistukset ja opiskelijoiden opintosuoriteotteet sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta yksikköön. Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto vasta, kun työntekijän tiedot on tarkistettu TERHIKKI- ja SUOSIKKI-tietokannoista ja tartuntatautilain mukainen soveltuvuus on varmistettu. Työntekijää informoidaan mahdollisesta huumetestauksesta rekrytoinnin yhteydessä.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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.

Mainiokoti Raisiontorin 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. Perehdytyksestä vastaa nimetty perehdyttäjä, mutta myös perehdytettävällä on velvollisuus hakea tietoa ja huolehtia perehdytyksen toteutumisesta.

Perehtyminen tapahtuu sähköisellä Moodle-alustalla valmiin perehtymisen mallin mukaisesti ja tämän lisäksi tukena voidaan käyttää perehdytyskortteja. Perehdytyskortit tallennetaan sähköisesti. Täytetyt kirjalliset materiaalit skannataan ja tallennetaan työntekijän dokumentteihin Workday-järjestelmässä.

Henkilökunta perehdytetään sosiaalihuoltolain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön johtajalle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta palvelujohtajaa ja kunnan edustajaa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Koulutuskalenteriin organisaation intrassa on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina. Mainiokoti Raisiontorilla on oma henkilöstön koulutussuunnitelma. Kaikki koulutukset kirjataan henkilöstöhallinnan järjestelmään Workdayhin, josta saa yksilö-/yksikkötasoisen tulosteen. Yksikön johtajan vastuulla on täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisen seuranta.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asukashuoneita on yhteensä 51 ja ne ovat jakautuneet neljään eri ryhmäkotiin. Ryhmäkodeissa on Toivossa 15, Onnissa 14 sekä Killissä ja Nallissa kummassakin 11 asukashuonetta. Yksi huoneista on pariskuntahuone, eli asukaspaikkoja on yhteensä 52. Ryhmäkodit ovat kaikki samassa kerroksessa ja kulku on esteetön.

Asukashuoneet ovat kooltaan 20 – 36 m² Jokaisessa huoneessa on oma invalidimitoitettu wc ja suihku. Jokaisessa wc:ssä on tukitankoja seinissä sekä suihkussa seinää vasten taitettava

suihkutuoli. Huoneen kalustuksesta ja sisustuksesta huolehtii asukas itse omaisten ja hoitajien avustuksella. Yksikön puolesta huoneeseen kuuluvat sähköllä säädettävä sänky, tuoli ja yöpöytä, jos asiakas niin haluaa. Kodissa on yksi pariskunnalle tarkoitettu huone. Kaikki muut huoneet ovat yhden hengen huoneita, jolloin asiakkaan yksityisyyden suoja toteutuu hoitotoimien yhteydessä.

Asiakkaan ollessa pitkään poissa, sovitaan huoneen käyttämisestä muuhun tarkoitukseen erikseen asiakkaan, omaisen ja yksikön johtajan kesken.

Omaisten vieraillessa asiakas voi ottaa vieraat vastaan joko huoneessaan tai yhteisissä tiloissa. Mikäli omainen yöpyy yksikössä, siitä sovitaan erikseen yksikön johtajan ja asiakkaan kanssa. Yöpyminen tapahtuu asiakkaan huoneessa, mikäli vapaita asukashuoneita ei ole.

Asiakkaiden yhteisessä käytössä on ryhmäkodin yhteinen keittiö ja oleskelutila. Keittiössä ja oleskelutilassa on mahdollisuus ruokailun lisäksi katsoa tv:tä tai kuunnella radiota sekä lukea lehtiä. Talon keskellä on yhteinen ruokailusali. Yhteisissä tiloissa järjestetään päivittäin ohjelmaa asukkaille. Ruokasali on riittävän iso, jotta kaikki asukkaat mahtuvat syömään samanaikaisesti. Sauna ja kylpytilat sijaitsevat esteettömän matkan päässä ryhmäkodeista. Hoitohenkilökunta avustaa asiakkaita saunatiloissa. Saunominen on mahdollista jokaisena arkipäivänä.

Yksikössä on kolme sisäulkoilupihaa. Yksi sisäpihoista on liikunnalliseen käyttöön ja toiset kaksi on sisustettu puutarhamaisiksi. Tiloissa on aukeavat lasikatot.

Kodin käytössä on myös ulkoterassi, johon pääsee joko portaita tai pyörätuoliramppia pitkin. Ulkoterassilla on kesäkalusteet ja kesäkukkia. Ulkoterassin ovi on turvallisuussyistä lukittu. Ulkopuoliset eivät pääse terassille. Asiakkaiden tupakointi tapahtuu ulkoterassilla tai ulko-oven luona ja aina henkilökunnan valvonnassa.

Mainiokoti Raisiontorin toimitilat soveltuvat asiakkaiden sosiaalisuutta ja yhteisöllisyyttä edistävään toimintaan. Tiloissa on mahdollista kokoontua erikokoisissa ryhmissä ja päivittäin asiakkaat kokoontuvat yhteen ainakin ruokailujen merkeissä. Asiakkaat kokoontuvat toimintahetkiin ja vapaasti seurustelemaan muiden kanssa yhteisiin tiloihin. Yhteiset tilat ovat asiakkaiden vapaassa käytössä ympäri vuorokauden. Asiakkaan halutessa yksityisyyttä, hän voi viettää aikaa huoneessaan mieluisten askareiden parissa.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Lääkehuoneen avaimet säilytetään sähköisellä kulunvalvonnalla varustetussa kaapissa, josta lääkeluvalliset hoitajat saavat avaimet henkilökohtaisella tunnuksellaan.
Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus saada käyttöönsä hoitajakutsupainike.

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

Jokaisella hoitajalla on työvuoronsa ajan käytössä mobiililaite, johon asukkaiden hoitajakutsuista tulee ilmoitukset. Hoitajat tarkistavat kutsupainikkeiden toimivuuden viikoittain hoitotoimien yhteydessä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Hoitajakutsu.fi

Janne Sipilä +358-440-100 310

janne@hoitajakutsu.fi

7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden apuvälinetarvetta arvioidaan jatkuvasti kuntouttavan hoitotyön arjessa. Arvioinnissa ja apuvälineiden hankinnassa vastuuhenkilönä toimivat omahoitajat yhdessä sairaanhoitajien ja fysioterapeutin kanssa. Kun havaitaan tarve uudesta apuvälineestä, otetaan ensisijaisesti yhteyttä asiakkaan kotikunnan apuvälinelainaamoon. Jos apuväline saadaan lainaksi apuvälinelainaamosta, vastaa lainaamo käytön ohjauksesta ja asianmukaisesta huollosta. Apuvälineiden puhtaudesta huolehtivat Mainiokodin hoitajat. Henkilökohtaisten apuvälineiden huolto kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Jos apuvälinettä ei saada lainaksi, hoitohenkilökunta avustaa asiakasta apuvälineen hankinnassa. Tällöin hoitohenkilökunta ja laitteen toimittaja huolehtivat käytön ohjauksesta ja asianmukaisesta huollosta. Apuvälineiden huolto kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan tarvitessa hoitotarvikkeeksi luettavaa laitetta esim. verensokerimittaria, hankitaan se ensisijaisesti asukkaan kotikunnan terveyskeskuksen hoitotarvikejakelusta. Tarvittaessa hoitohenkilökunta avustaa laitteen hankinnassa. Hoitohenkilökunta vastaa laitteen käytön opastuksesta ja asianmukaisesta huollosta. Laitteiden huolto ja kalibroinnit kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Mainiokoti Raisiontorin omat apuvälineet ja laitteet ovat yksikön vastuulla. Laitteistosta ja välineistä (yksikön omistamat apuvälineet) pidetään luetteloa pilvipohjaisessa Spotilla-kunnossapitojärjestelmässä (Yksikön laiterekisteri). Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan aina laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti. Huolloista ja kalibroinnista vastaa laitevastaava. Huollot ja kalibroinnit kirjataan yksikön laite- ja välineluetteloon Spotillassa.

Lämpötilamittaukseen käytettävät mittarit (esim. kuumemittarit, omavalvonnan mittarit) uusitaan vuoden välein. Niitä ei siis huolleta eikä kalibroida. Lääkejääkaappeihin integroidut lämpötilamittarit kalibroidaan vähintään vuosittain irrallisen lämpömittarin avulla. Lääkejääkaapin lämpötilaa seurataan päivittäin ja raja-arvoista poikkeaviin lämpötiloihin puututaan välittömästi.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään poikkeamailmoitukset yksikön intrassa. Henkilökuntaa perehdytetään poikkeamajärjestelmän käyttöön.

Työntekijä, joka havaitsee vaaran, tekee ilmoituksen Fimealle ensisijaisesti sähköisesti: https://tlt.fimea.fi/tltvaara/index.html.
Mikäli tämä ei onnistu, ilmoitus voidaan tehdä kirjallisesti erillisellä Fimean lomakkeella: https://www.fimea.fi/documents/160140/764068/2019-11-K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4n+vaaratilanneilmoituslomake.pdf/ac6bcb04-1616-8722-7327-9c84c13b7d82?t=1577451373290 ja lomake toimitetaan Fimeaan sähköisesti laitevaarat@fimea.fi. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341. Ilmoitus Fimeaan tulee tehdä mahdollisimman pian:

- vakavassa tilanteessa 10 vuorokauden kuluessa
- läheltä piti -tilanteessa 30 vuorokauden kuluessa

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Kristiina Juudin 040 6311332 kristiina.juudin@mainiokodit.fi Laitevastaava Serhat Özdemir 040 7249734 serhat.ozdemir@mainiokodit.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamiseen perehtyminen on osa työntekijän perehdytysohjelmaa. Kirjaamiseen sekä henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä. Lisäksi yksikössä on kaikkien luettavana paperinen kansio, joka sisältää laajalti tietoa kirjaamiseen liittyen. Yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, joka vastaa kansion ajanmukaisuudesta ja joka tarvittaessa antaa lisäohjeistusta työntekijöille kirjaamiseen liittyen. Kirjaamiseen, tietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdyttämisestä vastaa yksikön johtaja samassa yhteydessä, kun hän hakee työntekijälle oikeuden Mehiläinen Oy:n verkkoon ja myöntää oikeudet yksikön käyttämiin ohjelmiin. Tarvittaessa tähän liittyen voidaan antaa myös lisäkoulutusta paikallisesti tai valtakunnallisesti. Lisäksi tiimivastaava nimeää jokaiselle harjoittelijalle ja uudelle työntekijälle ohjaajan, jotka yhdessä käyvät läpi kirjaamista ja sitä mitä, milloin ja miten kirjataan. Yksikön johtaja ja ohjaaja yhdessä varmistuvat siitä, että harjoittelija on saanut perehdytyksen yhteydessä riittävästi tietoa, jotta harjoittelija voi käsitellä tietoja.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Jokainen yksikköön saapuva työntekijä saa perehdytyksen kirjaamiseen liittyen. Yksikön johtaja yhdessä nimetyn ohjaajan kanssa varmistaa työntekijän riittävän osaamisen kirjaamisen suhteen. Perehdytyksessä käydään läpi mitä, miten ja milloin kirjataan. Yksikössä on selvät ohjeet siitä, että kaikki tarpeellinen tulee kirjata oman vuoron aikana. Kirjaamiskansiosta ja sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä löytyy tieto siitä, minkä

kirjaaminen on tarpeellista. Jos niin käy, että jostain vuorosta on joltain jäänyt jotain kirjaamatta, niin asiasta sanotaan suoraan työntekijälle ja pyydetään korjaamaan kirjaus. Asiaa voidaan käydä myös läpi viikkopalavereissa.
Yksikön kirjaamisvastaava pitää tarpeen tullen erinäisiä keskusteluja, joissa käydään läpi asianmukaista kirjausta.

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

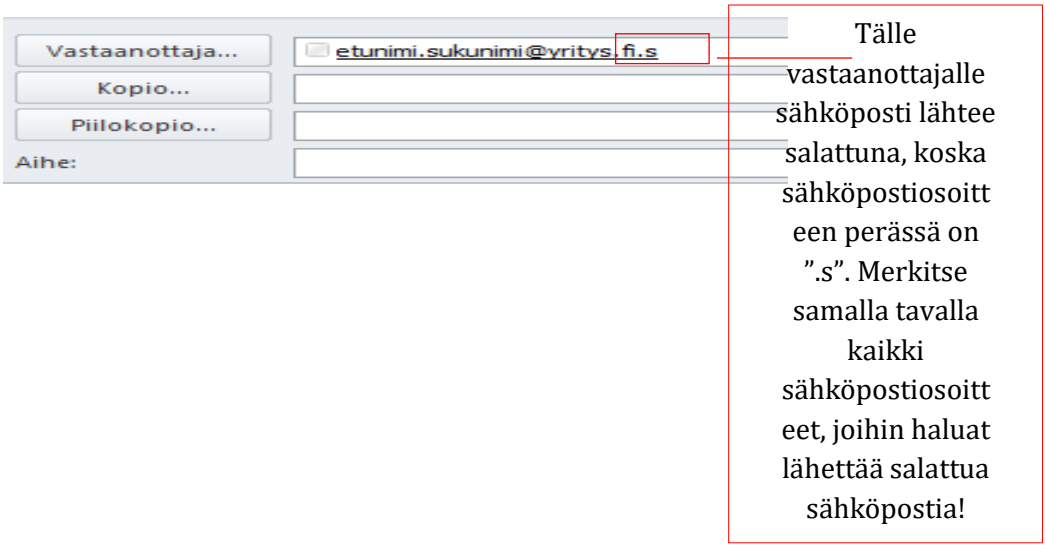
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista):

http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf

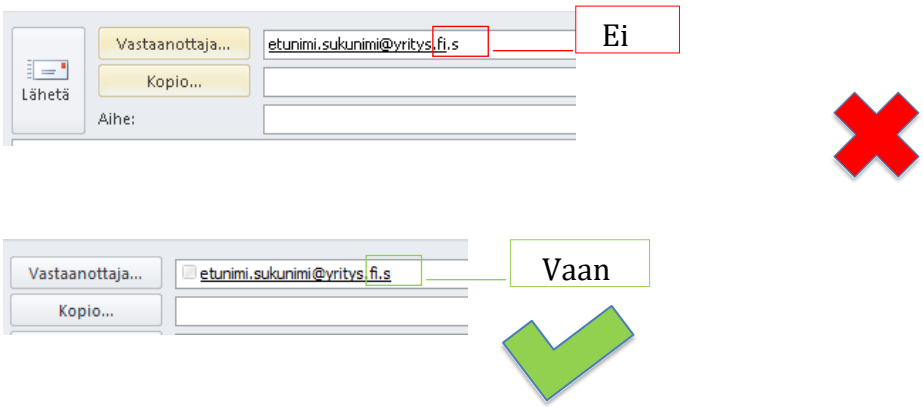
Ohje salatun sähköpostin käyttöön:

Potilas- tai sosiaalitietojen tai muita arkaluonteisia henkilötietoja ei tule pääsääntöisesti lähettää sähköpostilla Mehiläisen ulkopuolelle. Poikkeuksen pääsääntöön muodostaa tilanne, jossa asiasta on *etukäteen* sovittu kyseisen asiakkaan kanssa. Tällöin käytetään salattua sähköpostia tämän ohjeen mukaisesti.

Salatun sähköpostin lähettäminen onnistuu lisäämällä sähköpostiosoitteen perään ".s":



Varmista, että ".s" on osa sähköpostiosoitetta, eikä roiku sähköpostiosoitteen perässä irrallisena:



Tietosuojan toteutus on kuvattu Mehiläisen laadunhallintaan "tietoturva" osiossa. Mehiläisen it-vastuut ja valtuudet on määritelty tietoturvastrategiassa. Kaikkien työntekijöiden työsopimukseen sisältyy salassapitositoumus.

Mehiläisen tietoturvapolitiikan kantava periaate on se, että kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvapolitiikan noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja on esihenkilöiden vastuulla huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden. Tietoturvapolitiikan rikkomukset käsitellään tietoturvallisuuden ohjausryhmässä. Toimintayksikön vastuuhenkilö on nimetty asiakasrekisteristä vastaavaksi. Hoitosuhteen alussa pyydetään tarvittavat luvat tietojen luovutukseen ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojen rekisteröinnistä kerrotaan suullisesti asiakaspalvelutilanteessa ja asukkaan tullessa hoitoon.

Asiakasrekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitiolositoumusta. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyä.

Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Siinä on eritelty perehdytettävät asiat, jotka tulee läpi käydä sekä suorittaa sähköinen tentti osaamisen varmistamiseksi. Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta allekirjoitettaessa. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa.

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: www.tietosuoja.fi
Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas
http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf

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.

Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, joka jokaisen työntekijän tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa työsuhteen ensimmäisen kuukauden aikana. Täydennyskoulutusta asiaan järjestetään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa laadittaessa.

Yksikön johtajan tehtävänä on perehdyttää uudet työntekijät tietojen käsittelyyn ja tietoturvaan hakiessaan työntekijälle oikeuden Mehiläinen Oy:n verkkoon ja myöntää oikeudet yksikön käyttämiin ohjelmiin. Jos perehdytyksen tai muun syyn perusteella on lisäkoulutukselle tarvetta, työntekijälle annetaan sitä joko paikallisesti tai valtakunnallisesti järjestetyssä koulutuksessa.

Tiimivastaava nimeää jokaiselle työharjoittelijalle ohjaajan. Yksikön johtaja ja ohjaaja varmistuvat yhdessä siitä, että harjoittelija saa perehdytyksen yhteydessä riittävästi tietoa henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvasta, jotta harjoittelija voi käsitellä tietoja.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti

kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Mainiokotien toimintatapaan kuuluu laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen. Yksikään prosessi ei ole koskaan täysin virheetön. 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 sähköiseen poikkeamailmoitusjärjestelmään (Mainionetissä). 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 työohjeiden vastaisesta toiminnasta. Nämä käsitellään viikoittain henkilöstöpalavereissa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Raisio 31.7.2023

Allekirjoitus Kristiina Juudin