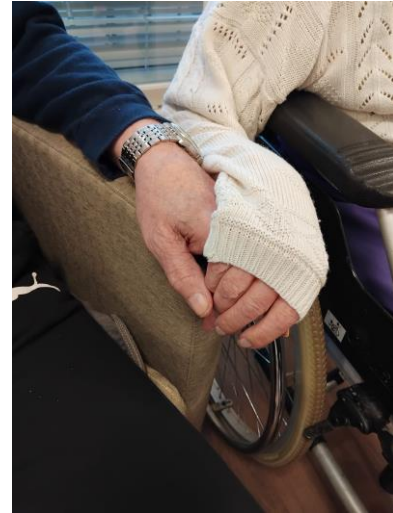




SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI VILJA



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA

KOSKEVAT TIEDOT 1

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 1

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS..... 4

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset..... 4

2.2 Vastuu palvelujen laadusta 6

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet..... 7

2.3.1 Asiallinen kohtelu..... 9

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen 10

2.4 Muistutusten käsittely 12

2.5 Henkilöstö 14

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta..... 16

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi..... 16

2.8 Toimitilat ja välineet..... 17

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 18

2.10 Lääkehoitosuunnitelma 21

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 22

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 23

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 24

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 24

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely..... 26

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	29
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	30
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	31
4.1 Toimeenpano.....	31
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mehiläinen Hoivapalvelut Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Palvelujohtaja, Kirsi Pellinen kirsi.pellinen@mainiokodit.fi , p. 050 5673554

Toimintayksikkö Mainiokoti Vilja	Y-tunnus 2099743-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Pia Sartolahti	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 044 329 9723 Pia.sartolahti@mainiokodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Sarkatie 3	Postinumero ja toimipaikka 15860 Hollola
Palvelut / asiakasryhmä Ikääntyneet, ympärivuorokautinen palveluasuminen	Asiakaspaikkamäärä 44
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu, ympärivuorokautinen	

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Tarja Laukkanen, p. 03 819 2504, asiavastaavat@pajatha.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 22.6.2022	Palvelu, johon myönnetty Tehostettu palveluasuminen/vanhukset
---	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Vilja tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista, hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille Hollolassa, Päijät-Hämeen sydämessä.

Meillä asukkaat kohdataan yksilöinä, kiireettä ja kunnioitten heidän itsemääräämisoikeuttaan.

Viljassa arki on pullan tuoksuista ja täynnä yhteistä tekemistä. Kotimme keittiössä valmistuu maukas ja ravitseva ruoka, oman kokkimme johdolla.

Viljan valoisat tilat ovat avarat ja kodikkaat. Asukkaat sisustavat omat huoneensa itsensä näköisiksi.

Omaisyyhteistyö on toimintamme kivijalka ja kaikki läheiset ovat aina tervetulleita yhteiseen kotiimme.

Viljassa työskentelee moniammatillinen ja eri kulttuuritaustoista tuleva tiimi. Ilmapiiri kodissamme on kannustava ja kaikkien osaamista tukeva.

Mainiokoti Viljassa on 44 asukaspaikkaa, huoneista kaksi on pariskuntahuoneita. Tuotamme palvelua ostopalveluna Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Arvot ovat Mehiläisen ja Mainiokotien toiminnan perusta. Arvot ohjaavat ja antavat suuntaa sekä näkyvät kaikessa tekemisessämme. Arvot auttavat ymmärtämään, mikä on meille tärkeää nyt ja tulevaisuudessa sekä mihin me Mainiokodeissa uskomme. Mainiokodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita ja toimintaamme ohjaavat seuraavat arvoparit:

Tieto ja Taito

- Mainiokoti Viljassa on moniammatillinen työyhteisö, jossa jokainen pystyy tuomaan omaa tietoa ja taitoa yhteisten päämäärien saavuttamiseksi.
- Kodissamme on ammattitaitoinen ja osaava henkilöstö. Henkilökunnan osaaminen, osaamisen kehittäminen ja osaamisen arviointi ovat perusasioitamme ja huolehdimme säännöllisestä täydennyskoulutuksesta. Mainiokoti Viljassa on jaettu vastuualueita henkilökunnan kiinnostuksen ja osaamisen mukaisesti.
- Pyrimme siihen, että työkulttuurimme on kannustava ja avoin. Yhteisiä toimintamalleja pohditaan ja otetaan käyttöön henkilöstöpalavereissa.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Välittäminen on kaiken toimintamme perusta. Huolehdimme ja vastaamme Mainiokoti Viljassa siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kuin olemme sopineet.
- Arvostamme ja kunnioitamme asukkaita, läheisiä, työtovereita sekä yhteistyökumppaneita. Kohtaamme asukkaan kunnioittavasti ainutkertaisena ja omana persoonallisena itsenään sekä huomioimme asukkaan elämänhistorian hänen hoidossaan.

- Laadimme jokaiselle asukkaalle yksilöllisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman ja nimeämme omahoitajan.
- Seuraamme jatkuvasti palvelumme laatua. Otamme aktiivisesti vastaan palautetta ja kehitämme sen pohjalta toimintaamme.
- Huomioimme toiminnassamme myös ympäristö- ja energiaystävällisyyden. Pyrimme jatkuvasti toimimaan niin, että loppusijoitettavan jätteen ja käytettävän paperin määrä vähenee sekä energiankulutus laskee.

Kumppanuus ja yrittäjäyys

- Noudatamme toiminnassamme tilaajan kanssa tehtyjä sopimuksia. Toimimme kumppanuuteen perustuvassa, luottamuksellisessa suhteessa asukkaidemme, heidän läheistensä sekä tilaajien kanssa.
- Asukas ja läheinen ovat mukana hoivan ja hoidon suunnittelussa. Järjestämme läheisille säännöllisesti tapahtumia ja läheisiä kannustetaan osallistumaan kotimme arkeen.
- Toimintamme perustuu yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen. Panostamme toiminnalliseen arkeen ja vahvistamme yhteisöllisyyttä ja osallisuutta järjestämällä yhteistä toimintaa sekä pitämällä muun muassa asukaskokouksia säännöllisesti. Yhteistyötä tehdään myös vapaaehtoisten kanssa asukkaiden arjen rikastamiseksi.

Kasvu ja Kehitys

- Haluamme tarjota jokaiselle asukkaallemme yksilöllisen, hyvän elämän. Otamme huomioon asukkaan yksilölliset tarpeet ja päivitämme asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa säännöllisesti. Kannustamme asukkaita aktiivisuuteen ja tuemme asukkaiden omatoimisuutta.
- Olemme joustavia niin asukkaiden kuin tilaajan muuttuvien tarpeiden suhteen. Pyrimme toiminnassamme myös uusien toimintamallien etsimiseen, jotta voimme entistä paremmin vastata asukkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin.
- Seuraamme ja arvioimme kotimme laatua jatkuvasti, kodin laatuindeksi päivittyy kuukausittain. Hyödynnämme laatuindeksiä laadun seurannan lisäksi toimintamme jatkuvaan kehittämiseen.

Sen tuntee, kun tulee kotiin

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Toimimme palveluntuottajan sekä Mainiokotien asettamien laatusuositusten ja laatuvaatimusten mukaisesti. Mainiokoti Viljassa asukkaat ja heidän läheisensä otetaan mukaan toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle on systemaattisesti, eritavoin kerätty palaute tärkeää kotimme toiminnan kehittämisessä. Seuraamme tuottamamme palvelun laatua mm. keräämällä säännöllisesti palautetta laatukselyillä asukkailta, läheisiltä ja henkilökunnalta sekä anonyymien palautekanavan kautta tulleista palautteista.

Läheiset voivat antaa palautetta myös sähköpostitse ja puhelimitse tai läheisille järjestetyissä tapahtumissa, joita pidämme vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Laatuindeksi muodostuu laatukselyistä, mikä toimii kotimme toiminnan kehittämisen välineenä. Pyrimme kehittämään toimintaamme jatkuvasti mm. saadun palautteen pohjalta. Lisäksi auditoimme kotimme toimintaa vuosittain, vastaamme säännöllisesti omavalvontakyselyyn ja arvioimme omavalvonnan toteutumista kvartaaleittain. Kannustamme myös henkilöstöä kehittämään taitojaan sekä opiskelemaan.

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

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asukkaalle yksilöllinen, hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta ja hoivaa, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asukkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat.
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan kuntoutumiselle ja hoivalle.
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asukas voi tehdä omannäköiseksi.
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan.
- Tuemme asukkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laatuindeksi

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla. Indeksillä mitataan puhtaasti kokemuksellista laatua asukkaiden, läheisten ja henkilöstön arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta.

Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksillä raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein.

Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa. Henkilöstön kanssa yhdessä, mietimme toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Muut laatumittarit

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

Mainiokoti Viljan toiminta perustuu Vanhuspalvelulakiin, Vanhuspalvelulaki eli Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden terveys- ja sosiaalipalveluista (980/2012), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (29.6.2021/612), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Lisäksi toimintaa ohjaa seuraavat lait:

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

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Yksikönjohtajan tukena, kotimme arjessa toimii tiimivastaava. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava yhteistyöllä varmistetaan kotimme arjen toteutumien laatuvaatimusten mukaisesti, muun muassa henkilöstön määrän ja osaamisen osalta.

Henkilöstölle on jaettu vastuualueita ammattiryhmän, osaamisen ja mielenkiinnon mukaan. Vastuualueita ovat muun muassa saattohoito, RAI, kirjaaminen ja laiteturvallisuus.

Työsuojeluvaltuutettu huolehtii kotimme turvallisuusasioista yhdessä yksikönjohtajan kanssa.

Sairaanhoitajat vastaavat kotimme lääkehoidosta, lääkeluvista sekä lääkäri- ja apteekkiyhteistyöstä.

Asukkaille on nimetty omahoitajat ja varaomahoitajat, jotka huolehtivat asukkaidemme yksilöllisten asioiden toteutumisesta sekä vastaavat sovitusti läheisyhteistyöstä.

Omahoitajien ja hoitohenkilökunnan tukena toimii arjen toiminnan ohjaaja, joka huolehtii asukkaidemme virkistys- ja ohjelmatoiminnoista.

Tukipalveluiden osalta kotimme siisteydestä vastaa nimetty siistijä sekä hoitoapulainen. Asukkaiden laadukkaasta ravitsemuksesta vastaa keittiöhenkilökunta ja kiinteistöhuollosta RTK- huoltoyhtiö.

Henkilöstölle ja eri vastuualueiden vastaaville tarjotaan jatkuvaa lisäkoulutusta organisaation taholta. Vastuualueiden vastaavat jakavat tietoa koulutusten sisällöistä muille työyhteisön jäsenille ja saatu tieto sekä kokemus hyödynnetään arjessa.

Arjessa viestimme asioista avoimesti, toisiamme kunnioittaen. Vastaanotamme palautteen pohjalta, kehitämme toimintaamme. Seuraamme jatkuvasti palvelumme laatua. Kannamme vastuuta asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä ja omista työtavoistamme. Pidämme lupauksemme ja hoidamme asiat sovitusti.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukkaat ohjautuvat yksikköön hyvinvointialueen sijoittamana, palvelusetelillä tai itsemaksavana asukkaana.

Asukkaiden laadukkaasta hoidosta vastaa kotimme hoitohenkilökunta, joka koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, hoiva-avustavista, geronomista ja arjen toiminnan ohjaajasta.

Terveysten- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitajat: Miia Haaja ja Janika Koskimaa, p. 040 485 9814.

Hyvinvointialueen sijoittamien asukkaiden lääkäripalvelut tuottaa Pihlajalinnan lääkäripalvelut, lääkäri Tatiana Liukkonen, p. 040 546 5452.

Uuden asukkaan muuttaessa Mainiokoti Viljaan, järjestetään hoitoneuvottelu kuukauden sisällä saapumisesta. Hoitoneuvottelussa käytyjen keskustelujen pohjalta asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma.

Hoitoneuvotteluun osallistuvat asukkaan lisäksi omahoitaja sekä asukkaan halutessa hänen läheisensä tai edunvalvoja. Lisäksi neuvotteluun voi osallistua sairaanhoitaja, lääkäri, geronomi tai yksikönjohtaja.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatii omahoitaja yhdessä asukkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa ja se perustuu asukkaan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään asiakastietojärjestelmä Domacareen. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään yhdessä RAI-arvioin kanssa toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa, ja vähintään puolivuositain.

Asiakastietojärjestelmään merkitään hoitoneuvottelussa sovitut ja RAI- arvioinnista nousevat tavoitteet. Tavoitteet näkyvät kaikille, asukkaan hoitoon osallistuville. Tavoitteita ja niiden toteutumista voidaan arvioida jokaisella kirjauskerralla. Näin saamme tietoa asukkaan toimintakyvystä ja sen muutoksista päivittäin sekä pidemmällä aikavälillä. Tämän lisäksi seuraamme asukkaan vointia päivittäisten toimintojen yhteydessä. Asukkaan vointiin liittyvistä muutoksista raportoidaan ja konsultoidaan yksikön sairaanhoitajia. Sairaanhoitajat arvioivat asukkaan vointia ja konsultoivat tarvittaessa Pihlajalinnan hoitavaa lääkäriä.

Hyvinvointialueen sijoittamilla asukkailla on käytössään Pihlajalinnan lääkäripalvelut arkipäivisin klo 8–16. Arki-iltoisin klo 15–22 asukkaidemme päivystyksellisistä asioista vastaa Geriatrisen Osaamiskeskuksen puhelinpäivystys, p. 050 398 7647. Muina aikoina (viikonloppuisin, juhlapyhinä) asiakkaiden päivystyksellistä asioista vastaa Päijät-Hämeen keskussairaalan Ensihoito- ja päivystyskeskus.

Tarvittaessa asukkaat siirretään lähetteellä sairaalaan, mikäli hoito tai voinnin seuranta vaatii sen hoivakodin sijaan.

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

Henkilöstömme apuna, hoidon- ja kuntoutussuunnitelman toteutuksessa, toimii asiakastietojärjestelmä DomaCare ja sen tehtävienhallinta- ohjelma. Tehtävienhallintaan on määritelty jokaisen asukkaan hoidon tarve ja hoidon toteutus, sekä asukkaan sen hetkinen toimintakyky ja sen ylläpidon keinot. Äkillisistä voimien ja toimintakyvyn muutoksista jaetaan tietoa vuorojen vaihdon yhteydessä, suullisesti sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamalla.

Tiimipalaverit, joissa käymme läpi kaikkien asukkaidemme toimintakyvyn mahdolliset muutokset ja avun tarpeen, kokoontuvat viikoittain. Kirjaukset tehdään asukastietojärjestelmään kunkin asukkaan tietoihin.

Mainiokoti Viljan asukkailla on mahdollisuus osallistua kerran viikossa järjestettävään asukaskokoukseen. Asukaskokouksessa asukkaat voivat tuoda esille ajatuksia, toiveita ja omia mielipiteitään koskien heidän arkeaan. Asukkaat voivat antaa palautetta myös omatuokioissa ja arjen muissa hetkissä. Yksikön sisäisen auditoinnin yhteydessä asukkaita kuullaan ja haastatellaan kehittämistoiminnan tueksi.

Asukaskokousten muistiot ovat nähtävillä Mainionetissä ja aina pyydettyäessä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot, ovat nähtävillä kotimme yhteisissä tiloissa.

Asukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset. Mikäli asiakassuhde perustuu julkisen tilaajan, kuten hyvinvointialueen, toimeksiantoon tai asiakkaalle on myönnetty palveluseteli julkisen tilaajan toimesta, toimii rekisterinpitäjänä ko. julkinen tilaaja. Näiden asiakastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja.

Kodistamme ei luovuteta mitään asiakasta koskevaa tietoa ilman asiakkaan toimintayksikköön sijoittaneen hyvinvointialueen eli rekisterinpitäjän kirjallista lupaa. Tietopyynnöt on esitettävä rekisterinpitäjälle kirjallisena. Tietoja anotaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen internet-sivuilta (pajjat-sote.fi) löytyvillä lomakkeilla ja pyyntö toimitetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Mainiokoti Viljassa asukkaita kohdellaan Mainiokotien arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti arvostavasti, kunnioittavasti ja tasavertaisesti.

Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos asukkaan kaltoinkohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Yksikönjohtaja keskustelee kahden kesken asianosaisten kanssa. Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on jokaisella ilmoitusvelvollisuus ja tiedottaa asiasta tiimivastaavalle ja yksikönjohtajalle. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan/kaltoinkohdelleen asukasta, kaltoinkohtelusta ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

Jos on syytä epäillä, että läheinen kaltoinkohtelee asukasta fyysisesti tai psyykkisesti, järjestetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta läheisen kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asiakas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa. Tarvittaessa asukkaalle voidaan anoa edunvalvontaa raha-asioiden hoitoa varten. Mikäli asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, ryhdytään heti toimenpiteisiin tilanteen ratkaisemiseksi. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on aina ensisijaista.

Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä ja tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Työntekijän ilmoitusvelvollisuuslomake väärinkäytösten, epäkohtien ja/tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle löytyy Mainionetistä (sisäisestä intranetistä), jossa työntekijät voivat tehdä anonyymien ilmoituksen. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli huomaa huolta aiheuttavan asian. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §, 30 §

Tieto vakavasta ilmoituksesta välitetään myös liiketoimintajohdon sekä laatutiimin tietoon. Yksikönjohtaja tiedottaa tarvittaessa palveluiden tilaajaa.

Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus kotimme vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, ollessaan tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa

ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle tai sosiaali- ja potilasasiamiehelle, joka avustaa muistutuksen tekemisessä ja ohjaa muistutuksen eteenpäin. Kaikki tilanteet käsitellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja.

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

Asukkaille on mahdollisuus antaa palautetta myös viikoittain järjestettävässä asukaskokouksessa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Mainiokoti Viljassa noudatamme itsemääräämisoikeudesta säädettyjä lakeja ja asetuksia: Perustus-laki 7§ ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§. Jokaisella asukkaalla on oikeus omiin mielipiteisiin ja ajatuksiin. Mielipiteitä ja toiveita noudatetaan, ellei niistä ole haittaa asukkaalle itselleen tai ympäristölle.

Asukkailla on käytössä omat huoneet, jotka he sisustavat haluamallaan tavalla, luoden oman viihtyisän kodin. Asukaslähtöinen ja asukasta kunnioittava työote on osa toimintatapaamme. Hoitotoimet suoritetaan asukkaan omassa asunnossa yksityisyyden suoja huomioiden. Tarjoamme vaihtoehtoja esimerkiksi pukeutumiseen ja ruokailuun. Toteutamme viikoittain asukaskokouksia, jossa keskustelemme asukkaidemme toiveista liittyen hoitoon ja päivittäiseen arkeen. Nämä toiveet otetaan huomioon yksikköme toiminnassa. Kyselemme myös asukkaidemme mielipiteitä, toiveita ja tarpeita päivittäisessä arjessa ja omatuokioissa sekä suunnittelemme ja toteutamme toimintamme näiden pohjalta. Tarjoamme mahdollisuuden osallistua toiminnalliseen arkeen ja ulkoiluun.

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.

Asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että läheisten kanssa, ja ne kirjataan asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös tarvittaviin asiakirjoihin ja rajoittamistoimenpiteiden tarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Päivittäiseen kirjaamiseen sisältyy myös kirjaus rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Rajoitustoimia käytetään vain, jos arvioidaan asukkaan turvallisuuden tai terveyden vaarantuvan sekä muut mahdolliset vaihtoehtoiset keinot on jo kokeiltu. Kaikkiin rajoitustoimiin pitää olla lääkärin lupa. Lisäksi rajoitteiden käyttämisestä ja tarpeellisuudesta keskustellaan ryhmäkodin kokouksissa. Asiasta keskustellaan myös läheisten ja asukkaan kanssa ennen kuin asia viedään yksikön lääkärille päätettäväksi. Lääkäri tekee päätöksen rajoittamistoimenpiteestä määräaikaisena ja päätös kirjataan aina asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmä DomaCareen tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta. Rajoitustoimenpiteen tarpeellisuutta pitää arvioida aina rajoitusta käytettäessä.

Rajoittamistoimenpiteitä Mainiokoti Viljassa ovat sängynlaidan nostaminen asukkaan ollessa vuoteessa, kolmipisteturvavyön käyttäminen asukkaan istuessa pyörätuolissa ja hygienihaalarin pukeminen asukkaalle. Rajoittamisluvan tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti. Rajoittaminen on siten aina viimesijainen keino ja se on toteutettava ihmisarvoa ja yksityisyyttä kunnioittavalla tavalla. Ennen liikkumista rajoittavien apuvälineiden käyttöä liikkumisen rajoittamisessa:

1. arvioidaan haitat ja hyödyt asiakkaan näkökulmasta ja kirjataan johtopäätökset (yhdessä asukkaan, läheisen, hoitohenkilöstön ja lääkärin kanssa)
2. valitaan rajaamisen keino, jolla asukkaan perusoikeuksia rajataan mahdollisimman vähän
3. rajoittavien laitteiden, apuvälineiden ja varusteiden käytöstä on oltava lääkärin määräaikainen hoitopäätös, joka kirjataan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan ja lääkäri kirjaa myös potilasasiakirjoihin
4. tarpeen jatkuminen arvioidaan säännöllisesti ja lääkäri tekee päätöksen rajoitustoimien käytön lopettamisesta ja antaa siitä ohjeistuksen henkilöstölle
5. hoitohenkilöstö vastaa päätöksen jälkeen välineiden asianmukaisesta käytöstä, käyttöohjeiden noudattamisesta, asiakkaan riittävästä valvonnasta ja uusien

- työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä
6. rajaamiseen käytetyn välineen käytön peruste, käyttäminen ja kesto kirjataan systemaattisesti asiakastietojärjestelmään
 7. jokaisella käyttökerralla arvioidaan, onko liikkumisen rajoittaminen kyseisenä ajankohtana välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi.

Mehiläisen sosiaalipalveluiden IMO-käsikirja toimii henkilöstön apuvälineenä, jolla pyrimme vahvistamaan ja arkipäiväistämään itsemääräämisoikeuteen liittyviä käytänteitä ja asenteita. Käsikirjan on tarkoitus varmistaa, että yhteinen tahtomme on mahdollistaa asukkaiden oman näköinen elämä yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta huolimatta. Asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta on myös erillinen ohje toiminnanohjausjärjestelmässä.

Yksikön johtaja vastaa ja valvoo itsemääräämisoikeuden toteutumista.

2.4 Muistutusten käsittely

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

Muistutuksen vastaanottaja on:

Yksikönjohtaja Pia Sartolahti,
pia.sartolahti@mainiokodit.fi,
p. 044 329 9723.

Muistutuksen voi lähettää myös seuraaville henkilöille:

Palvelujohtaja Kirsi Pellinen, kirsi.pellinen@mainiokodit.fi p. 050 567 3554.
Ikääntyneiden palveluiden liiketoimintajohtaja Satu Ahola,
Laatupäällikkö Marianna Rainio, marianna.rainio@mainiokodit.fi p. 040 193 1934.

Muistutuksen/ kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Kantelun tultua, laaditaan virallinen vastine kantelun toimittaneelle taholle. Vastineessa selvitetään korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan myös liiketoimintajohtajaa ja laatupäällikköä.

Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asukkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§). Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 14 vrk.

Hyvinvointialueen tiedot:

Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti.

Vaihde p. 03 819 11.

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

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät seuraavasti:

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

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

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot:

P. 03 819 2504

Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi

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

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

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

p. 09 5110 1200 tai asiointilomakkeella

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

2.5 Henkilöstö

Mainiokoti Viljan henkilöstösuunnittelussa huomioidaan toimintaan sovellettava lainsäädäntö sekä myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Hoito- ja hoivahenkilökunnan mitoituksen mukainen henkilöstömäärä on 1.1.2025 alkaen 0.6 työntekijää yhtä asukasta kohden. Yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, geronomi, lähihoitajia sekä hoiva-avustajia. Hoitohenkilökunta työskentelee kolmivuorotyössä. Kotimme avustavissa tehtävissä työskentelee keittiötyöntekijä, siistijä ja hoitoapulainen. Yksikönjohtajan työaika on varattu hallinnollisiin työtehtäviin ja lähiesihenkilötyöhön. Poikkeustilanteissa yksikönjohtaja voi osallistua tarpeen mukaan hoitotyöhön. Kodissamme työskentelee arjen toiminnan ohjaaja (lähihoitaja), joka suunnittelee ja ohjaa asukkaiden toiminnallista arkea.

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

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

Mainiokoti Viljan työkieli on suomen kieli. Työntekijöillä on velvollisuus kehittää kielitaitoaan. Kirjaaminen ja raportointi tapahtuvat suomen kielellä.

Kotiimme sijainen hankitaan poissaolevalle työntekijälle (sairastumiset, vuosilomat, koulutukset yms.) tai asukastilanteen niin vaatiessa. Sijaiset voivat olla sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia tai ko. ammattien opiskelijoita, jotka ovat suorittaneet opintojaan riittävän pitkälle. Opiskelijoiden opintorekisteriote tarkistetaan ja arvioidaan riittävä osaaminen työskentelyyn. Opiskelijat eivät työskentele vuorossa yksin. Kuhunkin vuoroon on määrätty vuorovastaava, joka huolehtii vuoron kulusta ja vastaa äkillisiin poissaoloihin vaadittavan sijaisen rekrytoinnista.

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

Hoitohenkilökunnan valinta on huolellista. Työhaastattelussa arvioidaan työntekijän

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

Mainiokoti Viljan henkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Mainionetissä on sähköinen perehdytysohjelma, jonka jokainen uusi työntekijä käy läpi. Uudelle työntekijälle esitellään yksikkö, asukkaat ja hoitajat, esitetään kirjalliset työtehtävät sekä työvuorokuvaukset ja esitellään perehdytysmateriaali. Vastuu perehtymisen onnistumisesta on myös uudella työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

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

Koulutuksiin voi hakeutua Mainiokotien Koulutuskalenterin kautta tai etsiä itse koulutuksia oman mielenkiinnon ja tarpeen mukaan. Jokaisen työntekijän tulee osallistua palo- ja pelastautumiskoulutukseen viiden vuoden välein. Lisäksi jokaisen lääkehoitoon osallistuvan on käytävä Love-koulutus ja annettava yksikkö kohtaiset osaamisen näytöt. Mainiokoti Viljassa laaditaan vuosittain myös kotimme oma koulutuskalenteri, henkilöstön tarpeen ja toiveiden mukaisesti.

Koulutuksia liittyy myös vastuualueisiin, joista osa on pakollisia ja osa vapaaehtoisia. Esimerkiksi sairaanhoitajien lääkekoulutukset, saattohoitovastaavien saattohoitokoulutus, kirjaamisvastaavien kirjaamiskoulutus, RAI-vastaavien RAI-koulutukset ovat säännöllisiä. Vastuualueiden vastaavien tulee osallistua vastuualueiden säännöllisiin koulutuksiin, jotta he voivat toimia tietyssä vastuualueessa. Heillä on myös velvollisuus järjestää yksikkö kohtaisia koulutuksia vastuualueisiin liittyen.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Mainiokoti Viljan toiminnassa noudatetaan aina tilaajan sopimuksessa edellyttämää mitoitusta ja lainsäädännön vaatimuksia, 1.1.2025 alkaen 0.6 mitoitusta. Henkilökunnan määrä vaihtelee asukasmäärän mukaan.

Kodin toiminnasta vastaa yksikönjohtaja ja tiimivastaava. Hoitohenkilökunta koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, ja hoiva-avustajista. Lisäksi henkilökuntaan kuuluu kokki, laitoshuoltaja ja hoitoapulainen sekä arjen toiminnan ohjaaja.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä seurataan päivittäin. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan myös välillisen työn määrä. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan suunnitelmallisella henkilöstöjohtamisella ja työvuorosuunnittelulla sekä ennakoimalla muuttuvia tilanteita. Henkilökunnan äkillisissä poissaoloissa sijaiset hankitaan Mainiokoti Viljan omaa sijaislistaa käyttäen. Äkillisessä sijaistarpeessa hyödynnetään viestijärjestelmää, jolla sijaisiin saa yhteyden nopeasti ja helposti. Loma-ajoksi ja pitkiin sairauslomiin rekrytoidaan sijaiset erikseen. Tarvittaessa rekrytoidaan lisää työntekijöitä ja käytetään henkilöstövuokrausta.

Henkilökunnan työterveyshuollon järjestää Lääkärikeskus Mehiläinen Lahdessa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ja sidosryhmien kanssa on kuvattu yksikönjohtajan ja palvelujohtajan työtehtäväkuvauksissa. Päävastuu yhteistyöstä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa on yksikönjohtajalla, palvelujohtajalla ja liiketoimintajohtajalla. Asukkaan asioissa Päijät-Hämeen hyvinvointialueella koordinoimisesta vastaa omahoitaja. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatujohtajamallissa, ja ne ovat osa omahoitajien toimenkuvaa.

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

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

ulkopuolisille kiireettömille käynneille, esimerkiksi hammaslääkəriin tai erikoissairaanhoidoon.

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

2.8 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Vilja sijaitsee Hollolassa, Päijät-Hämeessä, viljapeltöjen ja pienomakotitaloalueen ympäröimänä.

Kotimme tiloissa ja kaikissa toimintaratkaisussa on huomioitu esteettömyys, turvallisuus ja viihtyvyys. Kodissamme on oma valmistuskeittiö, jossa valmistetaan asukkaidemme päivittäiset ateriat.

Asukkaille on tarjolla hyvät ulkoilumahdollisuudet turvallisesti rajatulla ja suojaisalla sisäpihalla, katetulla terassilla tai valvotusti muilla lähiulkoilualueilla.

Kotimme on yksikerroksinen ja jakautuu neljään ryhmäkotiin, joissa on yhteensä 42 asuntoa. Jokaisella asukkaalla on oma asunto (noin 20 m²) kylpyhuoneineen, kaksi asunnoista on tarkoitettu pariskunnalle. Viljassa on neljä ryhmäkotiä: Metsola, Peltola, Koivula ja Puistola. Kaikissa ryhmäkodeissa on oma keittiö ja ruokailutila. Asukkaat voivat kokoontua pääaulassa sijaitsevaan isoon olohuoneeseen. Kodistamme löytyy avarat yhteiset saunatilat ja kauneudenhoitotila.

Kotimme tiloista löytyvät myös kotimme pyykkihuoltoon tarkoitettu pyykkitupa, henkilökunnan sosiaalitilat sekä väestönsuoja.

Asukkaat saavat sisustaa omat asuntonsa mieleisekseen. Jokaisessa asunnossa on valmiina sähkösätky ja kiinteät vaatekaapit. Tarvittaessa autamme asunnon sisustamisessa kodikkaaksi. Asukkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa. Asukkaat ovat vuokranneet asunnon itselleen.

Mainiokoti Viljassa ei ole vierailuaikoja, vaan läheiset voivat vierailla kodissamme omien aikataulujensa mukaisesti. Saattohoitotilanteissa, omaisilla on mahdollisuus yöpyä asukkaan asunnossa.

Toimitilat tarkastetaan säännöllisesti kiinteistön omistajan toimesta vuosittain ja huoltoyhtiön toimesta viikoittain. Kiinteistöhuolto vastaa mm. kiinteistön ylläpidosta, huolehtii pienkorjaukset ja kuukausittaiset palohälytintestaukset. Palo- ja pelastuslaitos huolehtii määräaikaista palotarkastuksista sekä tarvittavat laitehuollot ja testaukset tehdään suunnitellusti tavarantoimittajien/maahantuojien toimesta.

Terveystarkastaja ja työterveyshuolto tekevät säännöllisiä sekä tarpeen mukaisia

tarkastuksia kiinteistössä.

Toiminnassamme käytettävät välineet ja laitteet ovat valittu tarkoin ja ne vastaavat juuri meidän tarpeisiimme. Välineet ja laitteet huolletaan laitteenvalmistajien ohjeiden mukaisesti.

Kaikki Viljan laitteet on listattu laiterekisteriin, jossa näkyy laitehuoltojen systemaattinen kirjaus ja kalibrointi. Henkilökunta on perehdytetty laitteiden ja välineiden käyttöön ja laiteturvallisuudesta vastaa yksikönjohtajan lisäksi nimetyt laitevastaavat. Tarvittaessa rikkinäiset, tarpeettomat tai muutoin riskiä aiheuttavat laitteet joko huolletaan, hävitetään tai uusitaan. Sairaanhoitajat arvioivat yhdessä moniammatillisen hoitotyön tiimin kanssa asukkaiden apuvälineiden tarvetta ja avustavat näiden hankinnassa.

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

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Mainiokoti Viljan pääsisäänkäynnillä ulko-ovessa on käytössä sähköinen lukitus ja vierailijoiden kulkua ohjataan ovikello- ja ovipuhelinjärjestelmillä. Sähkölukitus on käytössä myös muilla ulko-ovilla sekä lääkehuoneessa.

Mainiokoti Viljassa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9Solutions asukasturvallisuuden varmistamiseksi. Asukkaan on mahdollista saada käyttöönsä turvaranneke, jota painamalla hälytys lähtee ryhmäkodin hoitajan puhelimeen. Asukkaat pystyvät hälyttämään apua itselleen turvarannekkeiden avulla ja myös hoitajat pystyvät hälyttämään apua omilla kutsunapeilla, jos asukkaan luona tarvitaan useamman hoitajan pikaista apua. Hälytysjärjestelmään voidaan tarpeen mukaan liittää turvallisuutta lisääviä laitteita asukkaan tarpeiden mukaan. Lisäksi Mainiokoti Viljassa on asukashuoneiden wc:n ovissa liiketunnistimilla varustettu kulunvalvontajärjestelmä käytössä klo 22–06 välisenä aikana. Yöllä wc:n liukuoven avaaminen tekee hälytyksen hoitajan puhelimeen, jotta asukas saa avun nopeasti paikalle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa huolehtien laitteiden huollosta ja ylläpidosta. Tarvittaessa laitetoimittajalta hankitaan

myös koulutusta. Turva- ja kutsulaitteiden tarpeenmukainen saatavuus varmistetaan ja henkilökunta on ohjeistettu vastamaan hälytyksiin välittömästi.

Asukkaiden hälytykset ohjautuvat suoraan henkilökunnalle mobiililaitteisiin. Mikäli hälytysjärjestelmässä on häiriö, kuten esimerkiksi turvarannekkeen patteri on vanhentumassa, hälyttää järjestelmä automaattisesti laitetoimittajan ylläpitoon ja laitetoimittaja toimittaa uudet turvarannekkeet tilalle. Hälytyksiin vastaamista voidaan valvoa hoitajakutsujärjestelmään kirjautuvien hälytysten ja niiden kuittausten avulla järjestelmän lokitiedoista.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa:

Järjestelmätoimittaja 9Solutions, 24/7 Asiakastuki: +358 20 7529055,
support@9solutions.fi

Yksikönjohtaja Pia Sartolahti, pia.sartolahti@mainiokodit.fi

Mainiokoti Viljassa on käytössä sähköinen laiterekisteri Spotilla, johon on kirjattu kaikki kodin asukkaiden hoidossa ja tarkkailussa välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet. Kodin omista lääkinnällisistä laitteista ja apuvälineistä vastaa laitevastaava.

Laitevastaava tarkistaa säännöllisesti laitteiden ja välineiden kuntoa, on vuorovaikutuksessa huollon kanssa vuositarkastusten yhteydessä sekä asettaa uusia hankintoja/tarpeita ehdolle niiden esiintyessä.

Laitevastaava toimii asiantuntijana sekä järjestää yhdessä sairaanhoitajien, työsuojeluvaltuutetun ja esihenkilöiden kanssa tarpeenmukaista koulutusta henkilökunnalle.

Asukkaiden hoidossa ja tarkkailussa käytettävät laitteet huolletaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Huollot ja kalibroinnit merkitään laiterekisteriin ja tarralla myös itse laitteeseen.

Henkilökunta koulutetaan apuvälineiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön sekä näistä kootaan erillinen lista. Laittekoulutusta on saatavilla sisäisen verkkokoulutuksen kautta ja yksikössä käytännön tasolla. Jokainen huolehtii omasta perehdytyksestään ennen laitteiden käyttöä.

Henkilölle, jonka toimintakyky on heikentynyt ja itsenäinen suoriutuminen vaikeutunut esimerkiksi sairauden vuoksi tai joka tarvitsee apuvälineitä toimintakyvyn tukemiseen, ylläpitämiseen ja parantamiseen, tulee tehdä apuvälinearvio kunnan apuvälineasiantuntijan toimesta. Jos apuvälinetarve todetaan, tarvittavat apuvälineet luovutetaan henkilölle käyttöön lääkinnällisen kuntoutuksena asukkaan kotikunnasta. Asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa arvioidaan apuvälinetarve ja asukkaalle hankitaan tarvittavat henkilökohtaiset apuvälineet. Asukkaan läheinen ja omahoitaja sekä kotimme sairaanhoitajat toteuttavat apuvälineiden hankintaa sovitusti. Omahoitaja huolehtii yhteistyössä laitevastaavan kanssa apuvälineen käytön opastamisesta muille työntekijöille.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineyksikkö vastaa luovuttamiensa apuvälineiden huollosta ja korjauksesta. Omahoitaja huolehtii tarvittaessa apuvälineen huolloista ja korjauksista yhteistyössä apuvälineyksikön ja läheisen kanssa.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään toimintaohjeen mukaisesti Mainionetissä kodin omilla sivuilla poikkeamailmoituksina:

- Yksikön omilla sivuilla valitse "Poikkeamat"
- Valitse "Laite tai sen käyttö" ja täytä lomake:
 - valitse myös mikä tyyppisestä vaaratilanteesta oli kysymys
 - tarvittaessa täytetään myös Fimean vaaratilannelomake
 - käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat terveydenhuollon laitteen:
 - ominaisuuksista
 - ei-toivotuista sivuvaikutuksista
 - suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
 - riittämättömästä merkinnästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
 - muusta käyttöön liittyvästä syystä
- Tallenna lomake ja ilmoitus lähtee käsiteltäväksi

Poikkeamat käsitellään viikoittain esihenkilön johdolla ja käsittely sekä tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan poikkeamalomakkeelle. Toiminnassa esiin nousseet vakavat poikkeamat tulee aina välittömästi tuoda yksikönjohtajan tietoon ja välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään pikaisesti.

Laiterekisterin (Spotillan), ylläpidosta ja huoltojen ajantasaisuudesta vastaa yksikön nimetyt laitevastaavat ja yksikönjohtaja. Yksikönjohtaja vastaa mm. hankinnoista ja tilauksista sekä osaamisen varmistamisesta. Käytämme yksikössä vain CE-hyväksyttyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Yksikön laitevastaava:

Laitevastaavat, sairaanhoitaja Tiia Mäkinen tiia.makinen2@mainiokodit.fi

Sairanhoitaja Janika Koskimaa janika.koskimaa@mehilainen.fi

Organisaation tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmä DomaCare, johon jokaisella hoitohenkilökunnasta on omat tunnukset. Henkilökunta perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön ja järjestelmän käyttöön liittyen on tarjolla ohjeita sekä koulutusta yksikön omasta

perehdytysjärjestelmästä. Lisäksi käytössämme on asukkaiden hoivaan liittyen Lifecare- ja Acute-tietojärjestelmät.

Henkilökunta käy tietoturva- ja tietosuojakurssin Workdayssa. Yksikön tietoturvan ja tietosuojan tarkastuslista käydään läpi vuosittain. Mahdollisiin järjestelmä- tai huoltokatkoihin olemme varautuneet siten, että asukkaiden lääkitys- sekä perustiedot löytyvät kirjallisesta asukaskansiosta. Myös henkilökunnan työvuorot löytyvät kirjallisena sähköisen järjestelmän lisäksi.

Tarvittaessa tietosuojapoikkeamasta ilmoitetaan yksikön poikkeamailmoitusprosessin mukaisesti. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Mainiokoti Viljassa on kirjaamisvastaava, joka opastaa kirjaamiseen liittyvissä asioissa. Kirjaamisvastaava osallistuu säännöllisesti Mainiokotien kirjaamisvastaavien koulutuksiin ja jalkauttaa saamaansa tietoa ja osaamista eteenpäin henkilöstölle mm. viikkopalavereiden yhteydessä. Uusi työntekijä saa tarvittavat käyttäjätunnukset tietojärjestelmiin organisaation IT- palveluista.

Yksikössä on otettu käyttöön mobiilikirjaus tehtävienhallinta, joka sujuvoittaa arkea sekä turvaa asukkaan hoitoa, asukkaan tietojen ja hoito-ohjeiden ollessa aina hoitajan saatavilla, myös hoitotilanteissa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kotimme asukkaiden lääkehoito perustuu Mainiokotien yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaan sekä yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa.

Lääkehoitosuunnitelma on osa lääkeluvallisten perehdytysohjelmaa. Työntekijät voivat toteuttaa lääkehoitoa vasta, kun heillä on voimassa oleva yksikkökohtainen lääkelupa. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

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

Yksikön lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Miia Haaja, miia.haaja@mainiokodit.fi, p. 040 485 9814.

Yksikön vastuulääkärinä toimii (Pihlajalinna), Tatiana Liukkonen, tatiana.liukkonen@pihlajalinna.fi, p. 040 546 5452.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Mainiokoti Viljassa päivittäiskirjaaminen tapahtuu asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Kirjaaminen on osa perehdytystä ja kirjalliset ohjeet löytyvät perehdytysohjelmasta ja Mainionetistä yksikön omista tiedostoista (ohje mobiilikirjaamiseen sekä kirjaamiseen tietokoneella).

Kirjaamisohjeen mukaisesti, jokaiselle asukkaalle tehdään kirjaus jokaisessa työvuorossa. Kirjaamisen toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyssä. Viljan esihenkilöt ja kirjaamisvastaava seuraavat kirjausten toteutumista ja sisältöä pistokokein. Kirjaukset voi tehdä monella eri välineellä (tietokone, puhelin, tablettitietokone) ja asukkaan kirjauksen tekee hänet hoitanut tai hoitoon osallistunut henkilö. Aukkaat jaetaan tehtävienhallintaryhmiin, joka ohjaa kirjausta sekä sen sisältöä ja määrittää kirjauksen laatijat.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus ja käytännöt ovat osa jokaisen työntekijän perehdytystä. Tietosuojasta keskustellaan työntekijän kanssa työsuhteen tai työharjoittelun alkaessa. Mehiläisessä/Mainiokodeilla on lisäksi koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen työntekijän tulee suorittaa työsuhteen alussa. Mainiokoti Viljassa tietoturvasuunnitelma löytyy tallennettuna Mainionettiin.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuus ja tietosuojakäytännöt työsuhteen teon yhteydessä. Tarvittaessa tietosuoja ja -turva-asioita käsitellään viikkopalaverissa. Eri sovellusten käyttöön löytyy Moodlesta koulutuksia, tallenteina sekä myös reaaliaikaisina koulutuksina.

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

Tietosuojavastaava:

Mehiläisen tietosuojavastaava, Kim Klemetti p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Kodissamme asukkaat ja heidän läheisensä otetaan mukaan toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asukkaille järjestetään joka viikko asukaskokous, missä he saavat tuoda esille ajatuksia, toiveita ja omia mielipiteitään koskien heidän arkeaan. Asukkaat voivat antaa palautetta myös omatuokioissa.

Läheisten mielipiteitä selvitetään asukas- ja läheistyytyväisyysmittauksissa eli laatuindeksikyselyissä sekä anonyymin palautekanavan kautta tulleista palautteista. Läheiset voivat antaa palautetta myös sähköpostitse ja puhelimitse sekä suoraan henkilökunnalle.

Pyrimme kehittämään toimintaamme saadun palautteen pohjalta.

Läheisille toimitetaan kerran vuodessa erillinen läheiskysely. Pidämme vähintään kahdesti vuodessa läheisten tapaamisia, joista tiedotamme heitä erillisellä kutsulla.

Kaikki saadut asukaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa.

Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa. Säännöllisen asukas- ja läheistyytyväisyyskyselyn tulokset (päivitetty laatuindeksi) käsitellään kuukausittain henkilöstökokouksessa ja sen perusteella määritellään kehittämistoimenpiteet.

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

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

Organisaatio tasolla määritellään koko organisaatiota koskevat kehittämistoimenpiteet, joiden toteutumista johtoryhmä seuraa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden sekä läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Turvallisuuskävelyt, toimitilatarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä.

Työsuojeluvaltuutetun tai –varavaltuutetun, tiimivastaavan tai yksikönjohtajan johdolla tehtyjen turvallisuuskävelyjen tehtävänä on ohjata katsomaan ympäristöä ja toimintaa turvallisuuden näkökulmasta. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi kohottaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

Työntekijän velvollisuus on huomioida ja pohtia turvallisuusasioita osana jokaista työvuoroa, siitä näkökulmasta, mitä itse voi tehdä turvallisuuden hyväksi. Mikäli riski havaitaan, se saatetaan välittömästi yksikönjohtajan, esihenkilön tai vuorovastaavan tietoon. Kyseiseen riskin reagoidaan välittömästi sen vaatimalla tavalla.

Työntekijät, asukkaat sekä läheiset voivat tuoda havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä esille täyttämällä lautakyselyn tai kertomalla havainnoistaan suoraan henkilöstölle tai yksikönjohtajalle. Myös sähköpostitse voidaan vastaanottaa palautetta.

Mainiokoti Viljassa noudatetaan yhteisesti suunniteltua kehittämisen toimintatapaa. Kodin vuosittainen toimintasuunnitelma rakentuu eri tietolähteistä saatujen tietojen pohjalle ja sen laadinnassa on hyödynnetty myös edellisen vuoden tuloksia. Vuoden 2025 toiminnan kehittämisen painopistealueet ovat työssäjaksaminen ja työhyvinvoinnin tukeminen, omahoitajuus ja sen vahvistaminen sekä tiimien välinen yhteistyö.

Mainiokotien toimintatapaan kuuluu laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen. Mainiokoti Viljassa käsitellään viikoittain yksikön esihenkilöiden johdolla viikko- ja tiimipalaverissa saadut palautteet sekä poikkeamailmoitukset, joiden pohjalta toimintaa kehitetään.

Lisäksi kuukausittain päivittyvä laatuindeksi ohjaa toiminnan kehittämistä kodissa. Laatuindeksi muodostuu toiminnan ja hoivan eri osa-alueista ja siihen kerätään asukkaiden, läheisten ja työntekijöiden kokemukset sähköisellä kyselyllä. Mainiokoti Viljan laatuindeksin perusteella nousevat kehittämisalueet vuodelle 2025 ovat yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki sekä yhteisöllisyys ja osallisuus.

Henkilökunta on ohjeistettu poikkeamailmoituksen laatimiseen. Ilmoituksessa arvioidaan riskin vakavuutta, kyseinen tapahtuma todennäköistä uudelleen tapahtumista ja pohditaan ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Poikkeamailmoitukset käsitellään joka viikkoisessa henkilöstökokouksessa esihenkilön johdolla. Kokouksessa sovitaan jatkotoimenpiteet. Poikkeamasta riippuen, poikkeamat käsitellään aina tarvittaessa myös asianosaisten kanssa.

Pelastus- ja ensiapukoulutusta, sekä poistumisharjoituksia järjestetään suunnitellusti koko henkilökunnalle kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa.

Lääkehoidon itsearviointi suoritetaan vuosittain. Lisäksi lääkehoitoa auditoidaan sekä sisäisesti että ulkoisilla auditoinneilla.

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

Yksikössä on lisäksi laadittu seuraavat suunnitelmat ja ohjeistukset:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Valmiussuunnitelma
- Elintarvikeomavalvontasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Yksikön kehittämissuunnitelma
- Yksikön toimintasuunnitelma

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

Mainionettiin, yksikön omiin tiedostoihin on koottu eri vastuualueista vastaava henkilöt. Vastuualueita ovat mm. lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, laitevastaava, työsuojeluvastuu, RAI- ja kirjaamisvastaavat.

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

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsitellään keskustellen työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavista toimenpiteistä sovitaan yhdessä, ja niiden käyttöönottoa valvotaan. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien juurisyitä selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan. Ensisijaisesti epäkohdat ja puutteet käsitellään yksikössä asianosaisten kanssa.

Poikkeamien käsittelyn yhteydessä tarvittavat toimenpiteet kirjataan poikkeamailmoituslomakkeelle sekä kokousmuistioon. Yksikönjohtaja tai tiimivastaava esittelevät poikkeamat henkilöstökokouksessa viikoittain. Mahdolliset toimenpiteet kirjataan kokouksen muistioon, mikä löytyy Mainionetistä yksikön omista tiedostoista. Muutoksista ilmoitetaan tarvittaessa muille yhteistyötahoille, esimerkiksi puhelimitse tai kirjallisesti.

Jokaisella työntekijällä on vastuu lukea kokouksien muistiot. Muistioon kirjataan, jos poikkeaman kohdalla tarvitaan seurantaa, milloin asiaa tarkastellaan uudelleen ja kuka vastaa asian seurannasta. Omavalvontakäytien yhteydessä kirjataan seurantasuunnitelma. Kehittämistoimet pohditaan yhdessä henkilöstön kanssa ja tarvittaessa laatu tiimin tuella sekä jalkautetaan yksikön toimintaan. Näiden toimenpiteiden avulla pyrimme ehkäisemään vastaavanlaisten toimintojen tapahtumista uudelleen.

Arvioimme tekemiämme korjaavia toimenpiteitä säännöllisesti ja varmistamme, että jokainen osaa toimia sovitusti. Jokaisen henkilökunnan jäsenen, tulee noudattaa sovittuja toimintaohjeita. Toimintaohjeet löytyvät ja ovat kaikkien saatavilla Mainionetissä yksikön omilla sivuilla. Jos henkilöstö huomaa, ettei sovittuja toimintaperiaatteita/-tapoja noudateta, on siihen oikeus sekä velvollisuus puuttua ja tuoda asia esihenkilöstön tietoon.

Vakavista poikkeamailmoituksista lähtee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, tiimivastaavalle, palvelujohtajalle, liiketoimintajohtajalle ja organisaation laatutiimille. Vakavat poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet, sekä niistä aiheutuneet toiminnan muutokset läpikäydään organisaation laatutiimissä. Tällä pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat myös muissa yksiköissä. Kaikista vakavista poikkeamista ja läheltä piti – tilanteista sekä niiden takia tehdyistä muutoksista informoidaan asukasta itseään, hänen läheistään/edunvalvojaansa, sekä hyvinvointialuetta, joka asukkaan on sijoittanut. Yksikönjohtaja vastaa tiedottamisesta.

Ilmoitus epäkohdasta voi tulla myös asukas- tai läheispalautteen kautta. Henkilöstön tulee viipymättä informoida kotimme vastuuhenkilöä, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan, asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa.



Mainiokoti Viljan henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi ohjeistus, palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamisesta, ja siitä millaisissa tilanteissa tai mitä kautta ilmoitus on tehtävissä. Tämä kirjataan henkilöstökokousmuistioon, jossa se on koko henkilöstön saatavilla.

Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien tai puutteiden esille tulon jälkeen, ilmoituksen vastaanottaneen tulee aina käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi sekä saattaa tapahtunut tarvittavien henkilöiden tietoon. Esihenkilö voi hyödyntää

käsittelyssä myös puheeksi otto -käytänteitä ja muita keskusteluita asian käsittelyssä.

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

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

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

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Henkilöstön osaaminen riskienhallintaan varmistetaan perehdytyksen avulla sekä henkilöstöä rohkaistaan kertomaan ja tuomaan esille mahdolliset riskit ja läheltä piti-tilanteet. Henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti. Organisation sähköinen perehdytysohjelma löytyy Mainionetistä.

Mehiläisen sosiaalipalveluiden hygieniasuunnitelma on kaikkien työntekijöiden saatavilla, Mainionetissä. Hygieniakäytäntöjä kerrataan säännöllisesti. Yksikkömmme sairaanhoitajat ovat tarvittaessa yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Aukkaita tuetaan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Mainiokoti Viljassa työskentelee laitoshuoltaja arkipäivisin. Hän työskentelee erillisen

siivoussuunnitelman mukaisesti. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa. Asukkaan vaihtuessa asukashuoneeseen tehdään perusteellinen siivous. Kotimme henkilökunta seuraa asukashuoneiden siisteyttä päivittäin. Laitoshuoltaja siivoaa yleiset tilat siivoussuunnitelman mukaisesti. Lisäksi muu henkilökunta ylläpitää kotimme siisteyttä tarpeen ja ohjeen mukaisesti.

Saunatilat pestään jokaisen käytön jälkeen ja laitoshuoltaja pesee saunan kerran viikossa.

Mainiokoti Viljan liinavaatteet ja pyyhkeet sekä asukkaiden vaatteet ja tekstiilit, pestään oman henkilökuntamme toimesta kodissamme. Yksittäisen asukkaan tekstiilit pestään erillään muiden tekstiileistä. Asukkaiden henkilökohtaiset tekstiilit säilytetään heidän omissa huoneissaan.

Kotimme perehdytysohjelmaan sisältyy opastus pyykkihuollon toteuttamiseen. Yksikön laitoshuoltaja neuvoo ja opastaa esimerkiksi eritesiivouksien toteuttamisessa.

Siivoustyöhön ja eritesiivoukseen liittyen on tehty kirjalliset ohjeet. Hygieniaohteiden ja infektio-ohjeiden toteutumista seurataan esimerkiksi puhdistus- ja desinfiointiaineiden kulutuksen sekä yksikössä esiintyneiden infektioiden perusteella.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

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

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

Ostopalvelun tuottajat:

Kiinteistöhuolto: RTK-palvelu

Hoitajakutsujärjestelmä: 9Solutions

Lääkkeiden annosjakelu: Helmi apteekki

Vaihtomattopalvelut: Lindström Oy

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Mainiokotien www-sivuilta.

Mainiokoti Viljan omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä yksikönjohtajan ja henkilöstön kanssa, näin varmistamme henkilöstön sitoutumisen suunnitelman mukaiseen toimintaan. Tarvittaessa yksiköllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa.

Mainiokoti Viljan omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja Pia Sartolahti, pia.sartolahti@mainiokodit.fi, p. 044 329 9723.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on yksikön henkilöstön saatavilla ja omavalvontasuunnitelman muutokset läpikäydään kotimme henkilöstön kanssa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Mainiokoti Viljan ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kotimme kodinkansioissa, jota säilytetään kotimme sisäänkäynnin yhteydessä. Tähän kansioon voivat asukkaat, läheiset sekä omavalvonnasta kiinnostuneet tutustua helposti ja ilman erillistä pyyntöä. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu myös Viljan internetsivuille sekä nähtävissä kotimme viranomaiskansiossa. Omavalvontasuunnitelmamme on nähtävissä myös PSOP-palvelussa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme. Lisäksi omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa. Nämä raportoidaan palvelujohtajan kautta raportoinnin toteutumisen varmistamiseksi.

Viljan omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain vuosikellon mukaisesti. Mainionetissä päivitettävien

asiakirjojen yhteydessä näkyy suunnitelman ajantasaisuus. Henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Hollola 28.10.2025

Allekirjoitus

Pia Sartolahti

Pia Sartolahti