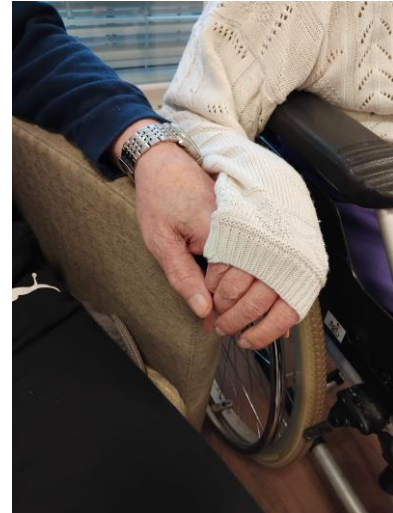




SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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..... 6

2.3.1 Asiallinen kohtelu..... 8

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen 10

2.4 Muistutusten käsittely 12

2.5 Henkilöstö 13

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta..... 15

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 16

2.8 Toimitilat ja välineet..... 16

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 18

2.10 Lääkehoitosuunnitelma 21

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 21

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen..... 22

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, PALVELUYKSIKKÖ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

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

Toimintayksikkö Mainiokoti Vilja	Y-tunnus 2099743-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Pia Sartolahti, Terveystieteiden tutkimuskeskus, AmO	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@pajjatha.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

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

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Viljan toiminta-ajatus:

Mainiokoti Vilja tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista.

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.

Läheiset ovat aina tervetulleita yhteiseen kotiimme.

Viljassa työskentelee moniammatillinen ja eri kulttuuriataustoista tuleva tiimi.

Ilmapiiiri kodissamme on kannustava ja kaikkien osaamista tukeva.

Toivotamme kaikki tervetulleeksi kotiimme!

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 työkuultuurimme 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 myös 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 laatuystöä.

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 määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asukasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asukkaasta on vähintään yksi kirjaus jokaisesta vuorosta.

Mainiokoti Viljan toiminta perustuu vanhuspalvelulakiin (980/2012), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Mikäli työntekijän tekemää ilmoitusta epäkohdasta tai sen uhasta ei korjata yksikössä viivytyksettä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle eli Lupa- ja valvontavirastolle (LVV).

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 valvonnasta (741/2023)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikönjohtaja 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, lääkehoito, kirjaaminen ja laiteturvallisuus.

Työsuojeluvaltuutettu huolehtii kotimme turvallisuusasioista yhdessä yksikönjohtajan kanssa. Sairaanhoitajat vastaavat kotimme lääkeshoidosta, lääkeluvista sekä lääkäri- ja apteekkiyhteistyöstä. Asukkaille on nimetty omahoitajat ja varaomahoitajat, jotka huolehtivat asukkaidemme yksilöllisten asioiden toteutumisesta sekä vastaavat sovitusti läheisyhteistyöstä. Tukipalveluiden osalta kotimme siisteydestä vastaa nimetty siistiä 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. Vastaanottamamme 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-avustajista.

Terveysten- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitajat: Tiia Mäkinen, Mari Koskinen, Janika Koskimaa ja Miia Haaja 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 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. Muuna aikana asukkaiden päivystyksellistä asioista vastaa Päijät-Hämeen keskussairaalan Ensihoito- ja päivystyskeskus. Tarvittaessa käytössä on myös kotisairaalan palvelut lääkärin läheteellä. Lääkärin arvion mukaan asukkaat siirretään läheteellä 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 kirjataan kaksi pääasiaa: asukkaan luona tehtävät konkreettiset työt ja hoitajan tekemä arvio asukkaan sen hetkisestä toimintakyvystä. Äkillisistä voinnin ja toimintakyvyn muutoksista jaetaan tietoa vuorojen vaihdon yhteydessä, suullisesti sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamalla.

Varmistamme asukkaidemme oikeanlaisen tuen viikoittaisissa palavereissa, joissa arvioimme asukkaiden toimintakykyä ja avuntarvetta. Havaitut muutokset päivitetään tehtävienhallintaan, jotta ajantasainen tieto ohjaa jokapäiväistä hoitotyötä.

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.

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.

Kaltointohtelua 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.

HENKILÖSTÖN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29 §) velvoittaa henkilöstön tekemään viipymättä ilmoituksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle (Päijät-Hämeen hyvinvointialue). Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen tekijällä on oikeus ja velvollisuus ilmoittaa asiasta Lupa- ja valvontavirastolle (LVV). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonymisti sisäisen intranetin (Mainionet) ilmoituskanavan kautta.

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

VASTATOIMIEN KIELTO

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi työsuhteen ehtojen heikentäminen, työsuhteen päättäminen, muu epäedullinen kohtelu tai painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen.

Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hänen tulee ilmoittaa asiasta välittömästi palvelujohtajalle tai konsernin lakiosastolle, ja tarvittaessa valvovalle viranomaiselle.

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 potilasasiavastaavalle, 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 toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös tarvittaviin asiakirjoihin ja rajoittamistoimenpiteiden tarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Päivittäiseen kirjaamiseen sisältyy myös kirjaus rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS JA TURVALLISUUTTA EDISTÄVÄT APUVÄLINEET

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat vapaaehtoisuuteen, eikä ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ole lainsäädännöllistä perustetta käyttää tahdonvastaisia rajoitustoimenpiteitä.

Mikäli asukkaan turvallisuuden vuoksi arvioidaan tarpeelliseksi käyttää liikkumista tai toimintakykyä tukevia välineitä, kuten sängynlaitoja tai pyörätuolin turvavyötä, niiden käytön on perustuttava asukkaan omaan suostumukseen, yhteisymmärrykseen ja yksilölliseen palvelusuunnitelmaan. Lääkäri voi arvioida apuvälineiden lääketieteellistä tarpeellisuutta ja turvallisuutta osana kokonaishoitoa, mutta lääkärin määräys ei oikeuta käyttämään välineitä asukkaan tahdon vastaisesti rajoittamiseen.

Hygieniahäälärin tai muiden vastaavien pukemisten on aina oltava asukkaan mukavuutta ja hoitoa tukevia, ei hänen liikkumistaan tai toimintaansa rajoittavia keinoja. Kaikki turvallisuutta edistävät ratkaisut suunnitellaan moniammatillisesti yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa lievimmän keinon periaatetta noudattaen.

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.

Yksikönjohtaja 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, satu.ahola@mehilainen.fi
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 hyvinvointialueen vastaavalle viranhaltijalle / sosiaalityöntekijälle, (asiakaslaki 23§).

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja. 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

SOSIAALIASIAVASTAAVA JA POTILASASIAVASTAAVA

Asiakkaalla ja läheisellä on oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja tarvittaessa apua muistutuksen tekemisessä. Tästä vastaa hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava ja potilasasiavastaava (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023, voimaan 1.1.2024).

Sosiaaliasiavastaava neuvoo muun muassa sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa muistutuksen tekemisessä. Yksikkö pitää omavalvontasuunnitelmassa ja yksikön ilmoitustaululla ajan tasalla tiedon siitä, mistä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan ajantasaiset yhteystiedot löytyvät. Toiminnan järjestämisvastuu on siirtynyt hyvinvointialueelle, joten yksiköllä ei ole omaa nimettyä asiavastaavaa, vaan käytetään alueen yhteistä palvelua.

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

Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot:

P. 03 819 2504

Sähköposti: asiavastaavat@pajjatha.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. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14

p. 09 5110 1200 tai asiointilomakkeella internetsivuilta <https://asiointi.kkv.fi/asiointi>

2.5 Henkilöstö

Mainiokoti Viljan henkilöstösuunnittelussa huomioidaan toimintaan sovellettava lainsäädäntö sekä myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Hoito- ja hoivahenkilökunnan mitoituksen mukainen henkilöstömäärä on 0.6 työntekijää yhtä asukasta kohden. Yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, 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.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä tarkastellaan tarvittavan mitoituksen mukaan sekä

varmistuen, 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.

TARTUNTATAUTIEEN EHKÄISY JA ROKOTUSSUOJA

Yksikön asiakastyössä huolehditaan tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukaisesta henkilöstön riittävästä rokotussuojasta (tuhkarokko, vesirokko, hinkuyskä ja kausi-influenssa) potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi tartuntataudeilta. Lisäksi varmistetaan tartuntatautilain 55 §:n mukainen selvitys tuberkuloosiriskistä ennen työskentelyn aloittamista.

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: vakituisille, 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 työtehtävä 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.

Koulutuksia liittyy myös vastuualueisiin, joista osa on pakollisia ja osa vapaaehtoisia. Esimerkiksi sairaanhoitajien lääkekoulutukset, saattohoitovastaavien saattohoitokoulutus, kirjaamisvastaavien kirjaamiskoulutus, RAI-vastaavien RAI-koulutukset ovat säännöllisiä ja lääkehoitovastaavan lääkehoitokoulutus. 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 riittävyden seuranta

Mainiokoti Viljan toiminnassa noudatetaan aina tilaajan sopimuksessa edellyttämää mitoitusta ja lainsäädännön vaatimuksia 0.6 työntekijää yhtä asukasta kohden.

Henkilökunnan määrä vaihtelee asukasmäärän mukaan.

Kodin toiminnasta vastaa yksikönjohtaja ja tiimivastaava. Hoitohenkilökunta koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, ja hoiva-avustajista. Lisäksi henkilökuntaan kuuluu kokki, siistijä ja hoitoapulainen.

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 käynneille, esimerkiksi hammaslääkäriin tai erikoissairaanhoidon.

Ikääntyneiden palveluohjauksesta on nimetty asukkaille omatyöntekijät.

2.8 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Vilja sijaitsee Hollolassa, Päijät-Hämeessä, viljapellojen 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. Yksikössä on yhteensä 44 asukaspaikkaa, sillä asunnoista kaksi on tarkoitettu pariskunnille (kahden hengen asunnot). Jokaisella asukkaalla on oma asunto tai yhteisasunto pariskunnalle (noin 20 m²) kylpyhuoneineen.

Viljassa on neljä ryhmäkotiä: Metsola, Peltola, Koivula ja Puistola. Ryhmäkodeissa on oma keittiö ja ruokailutila. Asukkaat voivat kokoontua pääaulassa sijaitsevaan isoon oleskelutilaan. As Kodistamme löytyy avarat yhteiset saunatilat ja kauneudenhoitotila. Kotimme tiloista löytyvät myös kotimme pyykkihuoltoon tarkoitettu pyykkitupa, henkilökunnan sosiaalitilat sekä väestönsuoja. Asukkaiden rahat säilytetään yksikönjohtajan huoneessa lukollisessa kassakaapissa ja tarkistetaan säännöllisesti.

Asukkaat saavat sisustaa omat asuntonsa mieleisekseen. Jokaisessa asunnossa on valmiina sähkösänky 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 asukkaiden tarpeisiin. 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 nimetty laitevastaava. Tarvittaessa rikkinäiset, tarpeettomat tai muutoin riskiä aiheuttavat laitteet joko huolletaan, hävitetään

tai uusitaan. Sairaanhoitajat arvioivat yhdessä lähihoitajien 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. Ulko-ovella on käytössä kameravalvonta, josta näkee ovikellon soidessa, että kuka on ovella pyrkimässä sisään tai ulos. Ovikameroissa ei ole tallentavaa kameravalvontaa. Valvonnan tarkoituksena on asukkaiden, henkilöstön ja vierailijoiden turvallisuuden varmistaminen sekä toimitilojen ja omaisuuden suojaaminen. Kameran on suunnattu vain sisäänkäyntialueelle, eivätkä ne kuvaa asukkaiden asuinhuoneita, wc- tai pesutiloja tai henkilöstön sosiaalitiloja. Kameran käytöstä informoidaan sisäänkäynnin yhteydessä olevalla opasteella. Työntekijöihin mahdollisesti kohdistuvan teknisen valvonnan osalta on noudatettu yksityisyyden suojasta työelämässä annettua lakia (759/2004).

Mainiokoti Viljassa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä Everon 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.

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 Everon, info@everon.fi, p. +358207920702

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. Laitekoulutusta 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.

Terveystarkastuksen laitteisiin 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-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Yksikön laitevastaava:

Laitevastaava sairaanhoitaja Tiia Mäkinen tiia.makinen2@mainiokodit.fi

Organisaation tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatoista 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-tietojärjestelmä.

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. Merkittävässä 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 käyttäjätunnuksen tietojärjestelmiin organisaation IT- palveluista.

Mainiokoti Viljassa on käytössä mobiilikirjaus ja 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 kanta-kansiosta.

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 puhelimella tai tietokoneella 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 viikkopalavereissa. 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. Aukkaile järjestetään joka viikko asukaskokous, missä he saavat tuoda esille ajatuksia, toiveita ja omia mielipiteitään koskien heidän arkeaan. Aukkaat voivat antaa palautetta myös omatuokioissa.

Läheisten mielipiteitä selvitetään asukas- ja läheistyytyväisyysmittauksissa eli laatuindeksikyselyissä sekä anonyymien 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, 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, tiimivastaavan tai vuorovastaavan tietoon. Kyseiseen riskin reagoidaan välittömästi sen vaatimalla tavalla.

Työntekijät, asukkaat sekä läheiset voivat tuoda havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä esille täyttämällä laatukselyn 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 2026 toiminnan kehittämisen painopistealueet ovat perehdytyksen kehittäminen, tiedonkulun parantaminen ja yhteistyö sekä työilmapiirin parantaminen.

Mainiokotien toimintatapaan kuuluu laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen. Mainiokoti Viljassa käsitellään viikoittain yksikön esihenkilöiden johdolla viikko- ja tiimipalavereissa 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.

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 vuosittain 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
- Lääkehoidosuunnitelma
- Yksikön kehittämissuunnitelma

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 juurisyöt 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. Omavalvontakäyntien 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 sovituita toimintaohjeita. Toimintaohjeet löytyvät ja ovat kaikkien saatavilla Mainionetissä yksikön omilla sivuilla. Jos henkilöstö huomaa, ettei sovituita 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 ilmoitusvelvollisuudesta 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 omavalvonnallisin 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. Yksikköme sairaanhoitajat ovat tarvittaessa yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Asukkaita tuetaan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Mainiokoti Viljassa työskentelee siistijä 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 linavaatteet 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 siistijä neuvoo ja opastaa esimerkiksi eritesivouksien toteuttamisessa. Siivoustyöhön ja eritesivoukseen liittyen on tehty kirjalliset ohjeet. Hygieniaoheiden 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 Mehiläisen palautejärjestelmän kautta organisaation hankintatiimille.

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

Ostopalvelun tuottajat:

Kiinteistöhuolto: RTK-palvelu

Hoitajakutsujärjestelmä: Everon

Lääkkeiden annosjakelu: Yliopiston apteekki

Vaihtomattopalvelut: Lindström Oy

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. HE 70/2022 vp, Valviran määräys 1/2024 Yksikön suunnitelma löytyy Pelsusta.

Toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi yksikössä on varauduttu keskeisiin häiriötilanteisiin seuraavasti:

- **Sähkö- ja lämmityskatkot:** Yksikössä on varavirtalähteitä kriittisille laitteille, taskulamppuja, lisälämmittimiä ja selkeät toimintaohjeet kiinteistöhuollon (RTK-palvelu, 24/7 päivystys) hälyttämiseksi.
- **Vesihuollon häiriöt:** Yksikössä säilytetään varavesikanistereita välittömään tarpeeseen, ja pitkäkestoissa katkoissa toimitaan yhteistyössä kunnan vesihuoltolaitoksen ja hyvinvointialueen varautumisyksikön kanssa.
- **Tietojärjestelmäkatkot:** DomaCare- ja muiden tietojärjestelmäkatkojen varalle asukkaiden kriittiset hoito-, sairaus- ja lääkitystiedot pidetään saatavilla paperisissa asukaskansioissa, ja työvuorolistat tulostetaan säännöllisesti.
- **Henkilöstövaje ja epidemiat:** Äkillisiin poissaoloihin ja tartuntatautiepidemioihin varaudutaan yksikön omalla sijaisrekisterillä, työvuorojoustoilla, suojavarustevalmiudella sekä tarvittaessa Mehiläisen sisäisillä henkilöstösiirroilla ja vuokratyövoimalla.
- **Palo- ja poistumisturvallisuus:** Yksikössä pidetään poistumisharjoitukset ja paloturvallisuuskoulutukset henkilöstölle säännöllisesti yhteistyössä pelastusviranomaisten kanssa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omaevalvontaohjelmaan. Omaevalvontaohjelma löytyy Mainiokotien www-sivuilta.

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

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

Ajantasainen omaevalvontasuunnitelma on yksikön henkilöstön saatavilla ja omaevalvontasuunnitelman muutokset läpikäydään kotimme henkilöstön kanssa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikoittain omaevalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omaevalvontakysely muodostaa omaevalvontaindeksin, jota seuraamme. Lisäksi omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa. Nämä raportoidaan palvelujohtajan kautta raportoinnin toteutumisen varmistamiseksi.

Viljan omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelma 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.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Hollola 14.9.2026

Allekirjoitus

Pia Sartolahti

Pia Sartolahti