





## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hoiva Mehiläinen Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1893659-5	Kuntayhtymän nimi: Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri -kuntayhtymä (HUS)
	Sote -alueen nimi: Helsinki
Toimintayksikön nimi Mainiokoti Hermann	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Helsingin Kaupunki Sosiaalivirasto PL 73 000 00099 Helsingin kaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen / palveluasuminen 32 asukaspaikkaa ikäihmisille	
Toimintayksikön katuosoite Tuulensuuntori 1 B	
Postinumero 00580	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Päivi Anttila-Apajalahti	Puhelin 040 831 2827
Sähköposti paivi.anttila-apajalahti@mehilainen.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Valvira 6.3.2012	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen / palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Ateriaali – ateriapalveluiden tuottaja Lautasaaren apteekki – apteekkipalvelut Vistan pesula – pyykkihuolto Sol-palvelut Oy - siivous	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Mainiokoti Hermanni tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa henkilöille, jotka tarvitsevat tehostettua palveluasumista. Tehostetun palveluasumisen piiriin asukas voi tulla itse maksavana, palvelusetelillä tai kaupungin palvelusopimuksella, jolloin kunkin kaupungin sosiaalitoimi valitsee ja sijoittaa asukkaan.

Asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään kotikuntansa järjestämiä sosiaali- ja terveystalvveluita. Mainiokoti tekee niiden kanssa yhteistyötä. Asukkaita avustetaan myös muiden ulkopuolisten palveluiden hankinnassa hyvinvointi- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti, esimerkiksi apuvälineiden hankinta, hammaslääkärikäynnit, jalkahoito, kampaamo jne. Asukkaiden hoiva- ja huolenpito perustuu yksilöllisesti tehtäviin hyvinvointi- ja kuntoutussuunnitelmiin, joiden lähtökohtana ovat kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet.

Arvomme näkyvät toiminnassamme ja ovat apuna valinnoissa, joita työntekijämme tekevät työssään päivittäin. Arvomme korostavat ihmisläheistä ja luotettavaa toimintaa sekä yhdessä työskentelyä ja toisia kunnioittavaa vuorovaikutusta. Yksikössämme tavoitteena on saavuttaa mielekäs arki, tarkoituksellinen elämä ja hetkien tärkeys.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

#### Hoiva Mehiläisen arvot ja toimintaperiaatteet:

Mehiläisen toimintaa ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

#### Tieto ja Taito

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

Yksikköön tehdään vuosittain koulutussuunnitelma henkilöstön kehittämistarpeiden pohjalta toteutettavaksi. Mehiläinen tarjoaa myös kattavan koulutusmateriaalin henkilöstölleen verkkokoulutuksen muodossa

#### Välittäminen ja Vastuunotto

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

Kohtaamme asukkaamme kunnioittavasti ja arvokkaasti ja toteutamme palveluamme yksilöllisesti ja sopimuksen mukaisesti. Päivittäin kirjataan kaikissa työvuoroissa jokaisesta asukkaasta toimintakyvyn arviointi ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan omaisia.

#### Kumppanuus ja yrittäjyys

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

#### Kasvu ja Kehittäminen

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

Yksikössämme seuraamme ja kehitämme palveluamme laatuindeksin avulla ja erityisesti saamiemme palautteiden pohjalta.

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

#### Riskien tunnistaminen

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vaan Haipro ilmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asiakkaiden, asukkaiden ja läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä mutta niiden yhteisvaikutus voi muodostua suureksi.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Ilmoittaminen esimiehelle välittömästi, Haipro järjestelmä, Roidun kautta annettava henkilöstön palaute laatupoikkeamista – palvelutasohälytykset, turvallisuuskävelyt ja toimitilatarkastukset ja toimenpiteet, epäkohdista ilmoittaminen nimettömänä.

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intrantissa, Mehinet, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

#### Riskien käsitteleminen

Haittatahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla

<p>on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään, analysoidaan ja raportoidaan tarvittaessa välittömästi, mutta viimeistään yksikön viikkokokouksessa työntekijöiden kesken ja tarvittaessa myös läheisten kanssa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan Haipro järjestelmään.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Laatu- ja muiden poikkeamien käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työtapoja -prosessia ja ohjeistaa uudelleen siten, että jatkossa poikkeamilta vältytään. Tällöin laaditaan toimintaohje, korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu.</p> <p>Tapahtuma käsitellään yksikön kokouksissa ja määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu. Määritellään tiedottamistarpeet myös yhteistyötaidoille.</p> <p>Päätökset ja vastuut kirjataan kokousmuistioon, jonka jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan. Tarvittaessa käytetään myös sähköpostia.</p> <p>Korjaavien toimenpiteiden vaatiessa lisäosaamista vastaa yksikön vastuuhenkilö mahdollisen koulutuksen järjestämisestä henkilöstölle.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Henkilöstöä tiedotetaan muutoksista viikkopalaverissa, s-postilla, domacare-viestillä ja kokousmuistioilla. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan muistiot ja puumerkillään varmistamaan ne luetuiksi. Lisäksi muutoksista tiedotetaan yksikön kuukausikokouksessa.</p> <p>Kaikista vakavista poikkeamista ja läheltä piti -tilanteista sekä niiden johdosta tehdyistä muutoksista informoidaan asiakasta itseään, hänen läheisiään/edunvalvojaa sekä sijoittanutta kuntaa, jos eri kuin sijaintikunta niin silloin sijaintikunnan sosiaalitoimea.</p> <p>Vakavat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ja niiden johdosta tehdyt muutokset käydään läpi koko yrityksen asumispalveluiden johtoryhmässä. Näin pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa yksiköissä.</p>

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p><b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osaluilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Yksikössä omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet yksikön johtaja ja työntekijät</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Päivi Anttila-Apajalahti p. 040 8312827 paivi.anttila-apajalahti@mehilainen.fi</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?  Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain lokakuun aikana
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b> Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Yksikön omavalvontasuunnitelma on kaikkien yksikössä liikkuvien nähtävillä välittömästi pää-sisäänkäyntiovea vastapäätä. Omavalvontasuunnitelma on kansiossa, jossa lukee isoin kirjaimin kansion sisältö.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<b>Palvelutarpeen arviointi</b>  Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös liittyen asiakkaan sijoittumiseen yksikköön tehdään yhteistyössä asukkaan, läheisen, hoivapaikkakoordinaattorin ja palveluyksikön kanssa. Asukas/läheinen voi vaikuttaa palveluyksikön valintaan. Asukas osallistuu oman hyvinvointi- ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti asukkaan voinnin päivittäisseurannalla. Hyvinvointi- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään sopimuksen mukaisin väliajoin tai toimintakyvyn muutoksen yhteydessä
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?  Asumispalvelun perustuessa kunnan kanssa tehtyyn sopimukseen tai antamaan palveluseteliin, kunnan sosiaalitoimi tekee palvelutarpeen arvioinnin. Muiden osalta palvelutarpeen arviointi tehdään henkilökunnan ja asiakkaan/omaisten kanssa yhdessä. Palvelun tarpeen arvioinnissa käytetään seuraavia mittareita: RAI, MMSE, MNA. Asiakkaan tarpeesta lähtevä palvelukokonaisuus kirjataan palvelusuunnitelmaan ja -sopimukseen. Henkilöstömme neuvoo ja avustaa asukkaita tarvittaessa mm. edunvalvojan ja erilaisten hänelle kuuluvien etuuksien hankinnassa.  Jokaisella asukkaalla on omahoitaja. Omahoitajuus on tärkeä osa asukkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asukkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden, viihtyvyyden, palvelusuunnitelman ja –sopimuksen sekä hyvinvointi- ja kuntoutumissuunnitelman toteutuksesta. Omahoitaja tuntee asiakkaan parhaiten ja toimii siksi asukkaan asioidenhoitajana ja puolestapuhujana hoitotiimissä. Omahoitajuuden merkitys korostuu pitkässä hoitosuhteessa, jossa on tavoitteena asukkaan tarpeiden ja toiveiden kartoitus ja niihin vastaaminen sekä asukkaan luottamus, että hänen asioistaan huolehditaan parhaalla mahdollisella tavalla. Omahoitajana voi toimia myös tiimi tai pari, jolloin vastuu jaetaan useamman hoitajan kesken.  Palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaan kanssa tehtävä yksiköllinen hyvinvointi- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään aina asiakkaan toimintakyvyn tai avun tarpeen olennaisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään 3kk tai 6kk välein. Asiakkaan niin salliessa omaiset ja muut hänen hoitoonsa osallistuvat tahot pyydetään mukaan hyvinvointi- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan. Rai –arviointi ja MMSE tehdään puolivuositain tai tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaan kanssa tehtävä yksiköllinen hyvinvointi- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään aina asiakkaan toimintakyvyn tai avun tarpeen olennaisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään 3kk tai 6kk välein.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?  Palvelutarpeen arviointiin osallistuu asukkaan lisäksi hänen suostumuksellaan omainen/ läheinen tai laillinen edustaja, mahdollinen hoitava taho sekä sijoittavan kunnan edustaja jos asiakas tulee kunnan sijoittamana. Asiakkailta ja heidän läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön esimieheltä ja tutustumiskäynnillä tutustutaan yksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja yksikköön siirtymisen valmistelussa.  Asiakkaan niin salliessa läheiset ja muut hänen hoitoonsa osallistuvat tahot pyydetään mukaan myös hyvinvointi- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan.

## Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan vähintään kuukauden kuluessa asukkaan muutosta ja päivitetään kolmen kuukauden välein tai asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Asiakkaan tarpeesta lähtevä palvelukokonaisuus kirjataan palvelusuunnitelmaan ja –sopimukseen. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, omahoitajuus on tärkeä osa asiakkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asukkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden, viihtyvyyden, palvelusuunnitelman ja –sopimuksen sekä hoito- ja kuntoutumissuunnitelman toteutuksesta. Omahoitaja tuntee asiakkaan parhaiten ja toimii siksi asiakkaan asioidenhoitajana ja puolestapuhujana hoitotiimissä. Omahoitajuuden merkitys korostuu pitkässä hoitosuhteessa, jossa on tavoitteena asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kartoitus sekä niihin vastaaminen ja luottamus siihen, että hänen asioistaan huolehditaan parhaalla mahdollisella tavalla. Omahoitajana voi toimia myös tiimi tai pari, jolloin vastuu jaetaan useamman hoitajan kesken.

Hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja sen lähtökohtana ovat aina asiakkaan vahvuudet ja jäljellä olevat voimavarat. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet sekä konkreettiset keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Hoito- ja kuntoutumissuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja sen dokumentointi on osa päivittäistä kirjaamista. Lisäksi suunnitelman toteutumista arvioidaan erikseen kuukauden välein ns. väliarviointien avulla.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sisältövaatimukset:

- suunnitelman perustana ovat aina asukkaan yksilölliset tarpeet jotka lähtevät hänen toimintakyvystään, omista toiveista ja tottumuksesta. Suunnitelman perustaksi keräämme tietoja asukkaan elämäntavoista ja tottumuksista, elämänarvoista ja vakaumuksesta. Huomioimme myös asukkaan mahdollisen hoitotahdon
- suunnitelma kirjataan tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteet asetetaan RAI arvioissa esiin tulleiden tarpeiden ja voimavarojen mukaan ja siinä huomioidaan asukkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat
- suunnitelmassa huomioidaan

\*RAI arvioinnin tulokset

\*asukkaan voimavarat

\*asukkaan ravitsemuksen tilanne

\*hyvä perushoito

\*suun terveydenhoito

\*liikkuminen

\*aktiivisen elämän ja osallisuuden sekä yhteisöllisyyden toteuttaminen

\*ulkoilua koskevat toiveet

Omahoitajan vastuulla on informoida koko yksikön henkilökuntaa hyvinvointi- ja kuntoutumissuunnitelman tavoitteista ja keinoista viikkopalavereissa, lisäksi hyvinvointi- ja kuntoutumissuunnitelma on sähköisessä asukastietojärjestelmässä koko ajan nähtävillä päivittäisen kirjaamisen rinnalla.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas on mukana sekä omassa palvelutarpeen arvioinnissa että hoito- ja kuntoutumissuunnitelman laadinnassa. Asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelman apuna hyödynnetään asiakkaan elämän historiatietoja tavoitteena mahdollistaa omannäköisen elämän jatkuminen. Asiakas saa päättää mm. itse omasta päivärytmistään.

Yksikössä on yksi kahden hengen huone, loput ovat yhden hengen huoneita. Yksityisyys varmistetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä ja asukkaan huoneen voi lukita.



Asiakkaat saavat kalustaa oman huoneensa ja tuoda sinne tuttuja esineitä, myöskään vierailuaikoja ei ole rajattu poikkeusoloja lukuun ottamatta, jolloin noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Tarvittaessa käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, jos asiakkaan ilmaisukyky on alentunut.

Asiakkaan yksityisistä asioista ei keskustella muiden kuullen.

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

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

Aina tulee arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja.

Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa, kun on välttämätöntä.

Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja.

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

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Työyhteisössä tulee säännöllisesti keskustella hoitotyön etiikasta ja luoda ilmapiiri, jossa voidaan avoimesti keskustella asioista jo ennen ongelmien ilmenemistä.

Jos hoitopaikassa ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esimiehelle. Yksikössä selvitetään esimiehen johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Esimies keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan/kaltoinkohdelleen asiakasta, kaltoinkohtelusta ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

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

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

Jos lyhytaikaishoidossa olevan asiakkaan omainen kaltoinkohtelee asiakasta, otetaan yhteyttä asiakkaan asuinalueen sosiaalityöntekijään.

Jos yksikön / palvelutalon asiakkaan läheisen epäillään kaltoinkohtelevan fyysisesti tai psyykkisesti vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan läheisen kanssa. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asiakkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan ja hänen läheisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, vastuuhoitaja / ohjaaja ja yksikön johtaja ja muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asiakas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa.

Mikäli yksikön asiakas kaltoinkohtelee toista asiakasta, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen. Lisäksi asiakkaan lääkitys tulee tarkistaa.

Lisäksi väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti

<b>Asiakkaan osallisuus</b> <p>Yksikössä asukaskokoukset pidetään kerran viikossa jolloin jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa ja kertoa mielipiteensä. Asukkaat pääsevät suunnittelemaan yksikön toimintaa, toimintatuokioiden aiheita, ruokatoiveita yms. Viikko-ohjelma on nähtävillä ryhmäkodin seinällä. Asukkaiden läheiset ovat tervetulleita mukaan ohjelmiin sekä ideoimaan eri ohjelmia.</p> <p>Asukkaat otetaan mukaan laatimaan rai-arviota sekä hyvinvointi -ja kuntoutussuunnitelmaa niiltä osin kun asukkaan terveys antaa myöden.</p> <p>Asukkaiden osallisuudesta kerätään tietoa kirjaamalla päivittäiset ja omatuokiot asukastietojärjestelmä Domacareen</p>
<b>Palautteen kerääminen</b> <p>Mehiläisen hoivapalveluiden laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen laatulupauksiin, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.</p> <p>Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikön esimiehelle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.</p>
<b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b> <p>Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas, kuntoutuja), omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet dokumentoidaan asukastietojärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.</p> <p>Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.</p> <p>Käytössä olevan asiakaspalauttejärjestelmään säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asukaspalauttejärjestelmään.</p> <p>Asukas- ja omaistyytyväisyyskyselyiden tulokset käsitellään yksikön viikkokokouksessa ja niiden pohjalta tehdään kehittämistoimenpiteet. Kirjallisiin asukas- ja omaispalautteisiin vastataan viikon sisällä palautteen saapumisesta. Suullisiin palautteisiin vastataan heti kun palaute on saatu ja palautteeseen johtavat syyt selvitetty.</p> <p>Tablettikyselyiden vastausten perusteella, yksikön johtaja saa tiedon laatu-päälliköltä, jos kyselyyn vastanneet henkilöt ovat palveluihin tyytymättömiä. Yksikön johtaja saa siis reaaliaikaisesti tietoa palvelusta ja ns. tiedon palvelutason hälytyksestä. Asia käsitellään viikkokokouksessa ja sen jälkeen tehdään tarvittavat muutokset.</p>
<b>Asiakkaan oikeusturva</b>
a) Muistutuksen vastaanottaja  Päivi Anttila-Apajalahti p. 040 8312827 <a href="mailto:paivi.anttila-apajalahti@mehilainen.fi">paivi.anttila-apajalahti@mehilainen.fi</a>
b) Sosiaaliamies

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki  
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki  
**Sosiaali- ja potilasasiamiehet:**  
Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti:

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

#### c) Kuluttajaneuvonta

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

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Käsittelyaika on enimmillään 14 pv.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

## Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asukkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on yksilöllinen hyvä elämä, joka korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja. Asukkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistetaan asukkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito arki liikkumisen, ulkoilun ja mahdollisten muiden ryhmäharjoitteiden avulla. Psykykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla mm. masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, säännöllisestä vuorokausirytmistä ja ravinnon saannista. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja. Asukkaamme voivat sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan, joka tuo kodintuntoa.

Asiakkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Psykykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla mm. masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, sekä säännöllisellä vuorokausirytmillä sekä yhteisön ja läheisten tuella.

Sosiaalista toimintakykyä tuetaan ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että yksiköstä ulospäin suuntaavan toiminnan avulla. Erilainen virikkeellinen harrastetoiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia. Lisäksi riittävä nesteiden saaminen, hyvä ravitsemus ja lääkkeiden saannin seuranta edistävät toimintakykyä ja hyvinvointia.

Huomioimme asukkaan kokonaisuutena. Omahoitaja huolehtii asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Kirjaa toimenpiteet, millä tähän päästään, hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omahoitaja antaa myös aikaa omalle asukkaalle, omatuokiot, ja kirjaa nämä asukastietojärjestelmään. Viikkopalaverissa käydään asukkaiden hyvinvointia yhdessä läpi.

Asukkaalla on mahdollisuus myös käyttää jalkahoitajan ja kampaajan palveluita säännöllisesti erikseen sovittuina päivinä.

Yksikön viikko-ohjelma on kaikkien nähtävissä sisään tultaessa heti ulko-ovea vastapäätä olevalla seinustalla.

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa.

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan/ylläpitävän toiminnan toteutumista seurataan säännöllisesti omahoitajan toimesta lukemalla kirjauksia, pitämällä säännöllisesti yhteyttä omaisiin, viettämällä aikaa omatuokioiden muodossa asukkaan kanssa ja päivittämällä hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa tarpeen mukaan, sekä koordinoimalla asukkaan tarvitsemia hoitotoimia kalenterin välityksellä.

Tiimivastaava huolehtii, että omahoitajat tekevät kaikkien asukkaiden RAI-arviot ajallaan, päivittävät hoitosuunnitelmat ja koordinoivat mm. lääkahoitoon tulevat muutoksen tarpeet ja toteutukset.

RAI-arviointien tuloksissa seurataan laatuindikaattoreita, jotka kuvaavat kuntouttavan hoitotyön toteutumista sekä asukkaiden aktiivisuutta ja elämänlaatua. Puolivuosittain seurattavat RAI-laatuindikaattorit:

- Vuoteeseen hoidettavat asukkaat %
- Ei aktiviteetteja %
- Aktivoivan hoitotyön vähäisyys liikuntarajoitteisilla %
- Asukas ei osallistunut omaan arviointiin %
- Liikkumista estävien välineiden päivittäinen käyttö %
- Vaikea kipu päivittäin %

## Ravitsemus

Ravitsemuksen toteuttamisessa noudatamme yleisiä ikäihmisille tarkoitettuja ohjeita ja suosituksia.

Ateriaali Mehiläinen toimittaa lounaan ja päivällisen yksikköön ja ruoka lämmitetään keittiössä. Tarjoiltavat salaattit valmistetaan yksikössä, siihen tarvittavat tuotteet tilataan Meira Novasta. Yksikössä on keittiötyöntekijä arkipäivisin klo 8 -15. Hänen vastuullaan on keittiön omavalvonta, tukkutilauksien tekeminen sekä aterioiden tarjoilu.

Viikoittainen ruokalista on nähtävillä ryhmäkotien seinällä

Ruokailuajat:

Aamupala klo 6.30-10

lounas klo 12.00,

kahvi klo 15.00

päivällinen klo 17.00

iltapala n. klo 19.30 alkaen

Lisäksi yöhoitaja huolehtii, ettei yöpaasto 11h ylity, tarjoilemalla tarvittaessa myöhäistä iltapalaa, yöpalaa ja aikaista aamupalaa sitä haluaville/tarvitseville.

Annamme palautetta aterioiden toimittajalle Ateriaali Mehiläiselle ruuan maistuvuudesta ja asukkaiden toiveista.

Asukkaat antavat useimmiten palautteen ruuasta välittömästi ruokailutilanteessa, kysymme myös aktiivisesti heidän mielipidettään kun aterioimme yhdessä heidän kanssaan.

Tarvittaessa asukasta avustetaan ruokailussa. Tarvittaessa ruoka tarjoillaan sosemaisena tai pehmeänä sekä rikastetaan mm. voilla ja kermalla. Joillakin asukkailla on käytössä lääkärin määräämät lisäravinteet energian tai proteiinin saannin tueksi.

Ravitsemusta seurataan säännöllisesti RAI-arvioinneissa sekä MNA-testillä. Paino mitataan 1xkk, tarvittaessa useammin. Muutoksia painossa seurataan ja viedään lääkärin tietoon.

Nestelista on käytössä tarvittaessa. Kiinnitämme erityistä huomiota riittävään nesteytykseen poikkeustilanteissa esim. kesähelteillä jokaisella aterialla tarjoilla kaksi lasi nestettä ja huoneisiin tehdään ylimääräisiä ns. nestekärry-kierroksia, vaihdamme raikkaat juomat joka vuorossa ja samalla myös asukkaita kehoitetaan juomaan runsaasti ja juomisessa avustetaan tarvittaessa.

## Hygieniakäytännöt

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

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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

"Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tieto taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta."

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektioilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Infektioiden%20torjunta.aspx>

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Covid 19 ohjepankki henkilöstölle

<https://mehilainen.sharepoint.com/f/s/hoiva/yksikot/EtExb1sn1bVAhKCeU3VpsIMBnvuZV8SILEQLXu-PSapp9A?e=D4PZVD>

Hoivapalveluiden yleinen hygieniaohjeistus ja lomakepohjat IMS

[https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3119&with\\_frames=](https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3119&with_frames=)

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on ja yksiköissä laaditaan elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat lomakkeet löytyvät Elintarvikehuollon omavalvontasivustolta. Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla on hygieniaapassi.

[https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3117&with\\_frames=](https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3117&with_frames=)

## Hygieniakäytännöt

*Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidenttorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniaoimikunta tukee yksión hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa. Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektioilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.*

*Infektio tartuntojen ohjeistus:*

[www.thl.fi/fi\\_FI/web/infektiaudit-fi/taudit-](http://www.thl.fi/fi_FI/web/infektiaudit-fi/taudit-)

*Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta*

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Infektioiden%20toriunta.aspx>

Mehiläinen hygieniakäytännöt Mehinetissä:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Kotisivu.aspx>

Hoivapalveluiden esimieskansiossa olevat hygieniaohjeet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F10%20HYGIENIA-%20JA%20SIIVOUS>

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on ja yksiköissä laaditaan elintarvikkehuollon omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat liitteet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/hoiva/esimiehet/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat&viewpath=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2Fhoiva%2Fesimiehet%2FJaetut%20asiakirjat%2F09%20ELINTARVIKEHUOLTO%2F02%20Elintarvikkehuollon%20omavalvontaohjeistus>

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännölle tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen tuen tarve kirjataan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista.

Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja asianmukaisiin työasuihin. Ruoan käsittelyyn ja valmistukseen osallistuvat henkilöt käyttävät erillisiä vain ruoan käsittelyyn tarkoitettuja essuja. Ruoan käsittelyssä tulee estää hiusten putoaminen elintarvikkeisiin esim. liinalla tai pitämällä hiukset sidottuina. Kaikilla työntekijöillä, jotka osallistuvat ruoan käsittelyyn on hygieniapassi. Asukastyössä ja ruoan käsittelyssä käsistä on pidettävä huolta: kädet kuivataan huolellisesti kosteuden aiheuttamien ihottumien ja infektioiden estämiseksi.

Yksikön siivous on ohjeistettu siivous- ja puhdistussuunnitelmassa. Myös käytettävät pesuaineet ja välineet on kuvattu siinä.

Epidemia voi olla esim. hengitystie-epidemia, ripuliepidemia, vatsatautiepidemia, jne. Epidemiat voivat levitä kosketustartuntana, jolloin käsien ja pintojen puhtaus on erityisen tärkeää. Asukkaan vaatteet ja vuodevaatteet vaihdetaan vähintään päivittäin ja tarvittaessa. Likapyykkiä käsitellään varoen ja käytetään suojakäsineitä. Käytetyt vuodevaatteet laitetaan suoraan pyykkipussiin. Eritteinen ja märkä pyykki voidaan pakata pesukoneessa itsestään sulavaan muovipussiin.

Vatsatautiepidemioissa asukashuoneista ja asukkaiden käyttämistä wc- ja saniteettitiloista poistetaan kaikki eritetahrat välittömästi. Laajalla alueella olevat eritteet on järkevää poistaa lattiakuivaimella ja siivousliinoilla. Asukashuoneiden siivouksessa erityistä huomiota kiinnitetään kosketuspintojen ja ns. tarttumapintojen puhdistamiseen lukien vuoteen pääty ja laidat. Erityisesti epidemioiden aikana käytetään huonekohtaisia siivousvälineitä ja kertakäyttöisiä siivousliinoja. Siivousta tehostetaan myös henkilökunnan työ- ja taukotiloissa. Myös asukaskansiot, kärkyt, erilaiset korit ja tarjottimet puhdistetaan mahdollisuuksien mukaan soveltuvalla desinfektio tai puhdistusaineilla.

Epidemiatilanteesta tai vaikeista tapauksista informoidaan alueellista hygieniahoitajaa ja infektiolääkäräiä sekä noudatetaan heidän antamia ohjeita.



## Terveyden- ja sairaanhoito

### Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikössä toteutetaan perusterveydenhuoltoa. Helsingin kaupunki ostaa lääkäripalvelut Esperiltä. Yksikölle on nimetty vastuulääkäri,

Vastuulääkäri tekee asukkaalle tulotarkastuksen kuukauden sisällä asukkaan muutosta yksikköön ja tämän jälkeen määräaikaistarkastuksen vähintään puolentoistavuoden välein ja jos asukkaan yleistila oleellisesti muuttuu. Asukkaan rajoittamiseen liittyvät rajoittamistoimenpiteet esim. sängyn laitojen ja hygienihaalareiden käyttöä tarkastetaan vähintään 3kk välein lääkärin kanssa. Lääkäri kirjaa asukkaan tietoihin määräaikaiset luvat laitojen ja hygienihaalareiden käytöstä.

Asiakkaan terveyteen liittyville käynneille (esim. hammaslääkäriin, röntgeniin) lähtee yksiköstä hoitaja saattajaksi. Läheiset voivat halutessaan toimia itse saattajina.

Yksikössä sairaanhoitajan asiantuntijuus on käytettävissä päivittäin arkipäivinä.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito ja kiireetön sairaanhoito kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme terveydenhuollon seuranta-lomakkeelle ja niiden toteutumista seurataan vähintään puolivuositain hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevat tapahtumat ja äkilliset kuolemat käydään aina läpi henkilöstön viikkopalaverissa, jossa varmistetaan että on toimittu oikein ja tieto pysyy henkilöstöllä ajan tasalla. Yksikössä on erilliset ohjeet siitä, miten tällaisissa tapauksissa toimitaan.

Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä.

Äkillisissä kuoleman tapauksissa toimitaan Helsingin kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan terveyttä edistävän toiminnan tavoitteet ja keinot ja niiden toteutumista seurataan kuukausittain hoito- ja kuntoutumissuunnitelman toteutumisen arvioinnin yhteydessä. Huolehdimme myös, että asiakas tapaa lääkärintarkastuksessa, jolloin tehdään myös kokonaislääkityksen arviointi.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Leena Suomalainen  
p. 044 2184439

## Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty, mutta lääkehoitoon osallistuvat vain asianmukaisen lääkehoitoluvan omaavat henkilöt. Lääkehoitoluvan saamiseksi on suoritettava LoVe-lääkehoito verkkokurssit ja annettava riittävät näytöt yksikössä.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan Haipro-järjestelmään ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään yksikön kokouksissa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

sh Leena Suomalainen



#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyötahoja ovat muun muassa, lääkäri, fysioterapeutti ja muut terapeutit, erikoissairaanhoido sekä muut yksityiset palveluntuottajat. Tilaajan edustaja on mukana asukkaan palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa. Tilaajaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa ja panostetaan avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asukkaan asioissa yhteistyön koordinoimisesta vastaa asukkaan omahoitaja. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asukkaan, läheisen ja tarvittaessa muiden hoitavien tahojen kanssa.

Asiakkaan niin halutessa tai kun asiakas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, lähtee asumispalveluyksiköstä saattaja mukaan tiedonkulun varmistamiseksi.

Asiakkaan mukaan laitetaan aina myös hoitajan lähete, kun hän siirtyy päivystykseen.

Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Olemme aktiivisesti yhteydessä muihin terveydenhuollon yksiköihin puhelimitse tai sähköpostitse

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Alihankintasopimusten pohjana on palvelukuvaus, johon alihankkijan tulee sitoutua.

Ostopalveluiden toimintaa arvioidaan säännöllisesti toteutettavilla sopimuskatselmuksilla asiakkaiden ja ostotoimittajien kanssa.

Kun kyseessä on alihankintana ostettu sosiaali- ja/tai terveystyöpalvelu, edellytämme alihankkijan esittävän tutkintotodistuksen sekä Valviran rekisteröintitodistuksen.

Alihankintana tuotetut palvelut:

Ateriaali – ateriapalveluiden tuottaja

Vistan pesula Oy – pyykkihuollon tuottaja

Lauttiksen apteekki – apteekkipalvelut

Sol-palvelut Oy – siivous

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

#### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikkö toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä vähintään vuosittaisen tarkastuksen yhteydessä. Muutaman vuoden välein pidetään palo- ja pelastusharjoitukset, tarvittaessa useammin (esim. henkilöstön vaihduttua). Uusilla työntekijöillä on myös mahdollisuus osallistua toisen yksikön palo- ja pelastusharjoituksiin esim. alkusammutuksen osalta.</p> <p>EA-koulutusta järjestetään säännöllisesti. Turvallisuuskävely toteutetaan kuukausittain ja toimilatarkastus 4 x vuodessa</p> <p>Vuosittaiset vaarojen arvioinnit auttavat jatkuvaan asiakasturvallisuuden parantamiseen.</p>
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Yksikössä on tehostetun asumispalvelun mukainen mitoitus on 0,7 henkilövuotta / asukas. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja ja yksikön henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, hoiva-avustajista, toimintaterapeutista sekä kokista.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin pyritään aina saamaan sijainen hyödyntäen yksikön omaa sijaislistaa</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Vuosittain tehtävällä henkilöstötyytyväisyyskyselyllä, jonka tuloksen käsitellään yksikössä ja sovitut kehitystoimenpiteet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.</p> <p>Sairauspoissaoloja seuraamalla, käytössämme on työterveyshuollon kanssa yhdessä sovittu varhaisen välittämisen malli sekä päihdeohjelma. Työterveyshuolto on lakisääteistä laajempi sisältäen mm. yleislääkärin sairaanhoidon, psykologin, fysioterapeutin ja ravitsemusterapeutin konsultaatiot. Työnantaja tukee työhyvinvointia myös liikuntasetelillä, ateriatuella sekä tukee tupakoinnin lopettamista.</p> <p>Kehityskeskustelut eli palaute- ja tavoitekeskustelut käydään työntekijöiden kanssa vähintään vuosittain.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on toimiluvan, kunnan kanssa tehdyn sopimuksen ja asukatarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja –rakenne. Yksikön henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikön johtaja ja häntä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.</p> <p>Työntekijän valinnan tekee yksikön johtaja, joka tuntee asiakkaiden tarpeet. Rekrytoinnin asiantuntijat auttavat tarvittaessa mm. työhaastattelussa, jolla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi.</p> <p>Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikön johtaja tarkistaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta yksikköön. Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto vasta, kun työntekijän tiedot on tarkistettu TERHIKKI-tietokannasta.</p> <p>Hoitohenkilökunnan valintaan panostetaan ja haastattelussa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta ikääntyneiden hoitotyöhön. Työntekijöiden keskeisenä osaamisalueenaan hoitotyön lisäksi pidetään hyviä sosiaalisia taitoja sekä taitoa kohdata jokainen asukas omana yksilönään.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p>

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

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

Perehdytyslomakkeet:

<https://mehilainen.sharepoint.com/:f/r/sites/hoiva/yksikot/Jaetut%20asiakirjat/Perehdytyskortit?csf=1&e=KwTaSK>

Tietosuojaseloste:

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

Jokainen yksikköön tuleva työntekijä saa perehdytyksen perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttäjänä toimivat ensisijaisesti yksikössä pidempään työskennelleet hoitajat, mutta myös koko muu työyhteisö osallistuu perehdytykseen. Koeajan puitteissa työntekijä suorittaa lääkeluvat, antaen näytöt ja tekemällä tarvittaessa Lovetentit. Koeajan aikana työyhteisö ja yksikön johtaja arvioi uuden työntekijän.

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

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä sekä paperisena omavalvontasuunnitelma kansioista. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta aluejohtajaa ja konsultoi tätä ennen kuntaan tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Elbit Skillsin koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina. Lisäksi laaditaan vuosittain yksikön oma koulutussuunnitelma, joka sisältää sekä sisäistä että ulkoista koulutusta. Koulutussuunnitelman teosta vastaa yksikön johtaja ja siinä huomioidaan erityisesti vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ylläpitäminen. Koulutuspäivät suunnitellaan ja kirjataan työvuorosuunnitteluohejmaan ja yksikön johtaja seuraa koulutusten suunniteltua toteutumista.

Työhyvinvointisuunnitelma laaditaan vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa ja se kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun.

Kehityskeskustelun perusteella laaditaan työntekijän henkilökohtainen kehityssuunnitelma.

## Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yksikkö on jaettu kahteen pienkotiin nimiltään, sauna- ja pihapolku. Molemmissa pienkodeissa on omat ruokailu-oleskelutilansa ja pääsääntöisesti myös omat henkilökuntansa. Yksikössä on yksi iso yhteinen oleskelutila, sauna, kuntosali sekä kerhohuone sekä aidattu piha ulkoiluun. Tavoitteena kodinomaisuus ja yhteisöllisyys.

Asukkailla on omat huoneet wc-kylpyhuoneella. Huonekoko on 16 m<sup>2</sup>. Kahden hengen huoneita on yksi (20 m<sup>2</sup>). Huoneissa on vakiovarusteena sänky, patja ja yöpöytä. Muuten asukas voi kalustaa huoneen itse omilla kalusteillaan

<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Siivous toteutetaan 3 kertaa viikossa ostopalveluna. Suursiivoukset/ikkunanpesut ostetaan erillisellä sopimuksella 2 kertaa vuodessa. Liinavaatehuolto toimii ostopalveluna. Asukkaiden vaatehuollosta vastaa oma henkilökunta. Kiinteistön omistaja on järjestänyt jätehuollon palvelut.</p>
<h3>Teknologiset ratkaisut</h3> <p>Mehiläisessä kaikki potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.</p> <p>Kylmlaitteiden ja pesukoneiden itse tehtävät huolto- ja pesutoimenpiteet kirjataan elintarvikelain omavalvonnan lomakkeelle.</p> <p>Lämpötilanmittaukseen käytettävät mittarit (esim. kuumemittarit, omavalvonnan mittarit) uusitaan vuoden välein. Niitä ei siis huolleta eikä kalibroida.</p>
<p>Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä on AddSecuren turvapuhelimet, joista asukas saa helposti nappia painamalla yhteyden yksikössä paikalla olevaan hoitajaan.</p> <p>Laitteiden toimintavarmuudesta vastaa: ADDSCURE p. 010 408 8117 <a href="mailto:turvapuhelin@addsecure.com">turvapuhelin@addsecure.com</a></p>
<h3>Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet</h3> <p>Asukkaat saavat Helsingin kaupungin apuvälinelainaamosta tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet. Näiden apuvälineiden käytön ohjeistus tapahtuu apuvälinelainaamossa niitä noudettaessa. Huollot tapahtuvat myös apuvälinelainaamon toimesta.</p> <p>Yksikön omien laitteiden ja tarvikkeiden huoltosopimus on tehty Haltijan kanssa, joka huoltaa laitteet säännöllisesti kerran vuodessa. Huollot dokumentoidaan laiterekisteriin.</p> <p>Perehdytys laitteisiin tapahtuu uuden laitteen hankinnan yhteydessä (esim. maahantuojan koulutus) tai osana uuden työntekijän perehdytystä. Laitteiden perehdytyksestä pidetään kirjaa.</p> <p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteissa tehdään ilmoitus Valviran määräyksessä 4/2010 annettujen ohjeiden mukaan</p> <p>Ilmoitettava vaaratilanne</p> <p>Ilmoitettava vaaratilanne on terveydenhuollon laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka on johtanut tai voi johtaa potilaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja joka johtuu laitteen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ominaisuuksista</li><li>- suorituskyvyn poikkeamista tai häiriöistä</li><li>- riittämättömästä merkinnästä</li><li>- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta</li><li>- käytöstä</li></ul> <p>Ilmoittaminen ja ilmoittamisen määräajat sekä muut käytännöt</p>

Työntekijä joka havaitsee vaaran, tekee ilmoituksen Valviralle ensisijaisesti sähköisesti <https://tlt.valvira.fi/tltvaara/index.html>.

Mikäli ilmoitus ei onnistu sähköisesti, tulee ilmoitus tehdä kirjallisena erillisellä Valviran lomakkeella ja lomake tulee toimittaa Valviraan. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä puhelimitse 029 520911  
Ilmoitus tulee tehdä mahdollisimman pian  
- vakavassa tilanteessa 10 vuorokauden kuluessa  
- läheltä-piti tilanteessa 30 vuorokauden kuluessa

Työntekijä tekee tapahtuneesta ilmoituksen myös HaiPro järjestelmään ja tapahtuneesta raportoidaan laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanteen aiheuttanut laite on säilytettävä sellaisenaan jatkoselvityksiä varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa. HaiPro ilmoitus käsitellään sovitun käytännön mukaan

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

sh Leena Suomalainen  
p. 044 2184439

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

Tietoturvaohje <https://mehilainen.ims.fi/servlet/doc/5063/approved/file>

Prosessikuvaus tietosuojaloukkausten ilmoittamisesta  
[https://mehilainen.ims.fi/spring/document/6393/approved/with\\_frames](https://mehilainen.ims.fi/spring/document/6393/approved/with_frames)

Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste <https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste>

Asiakastietojärjestelmä Domacareen tunnukset antaa yksikön johtaja. Kaupunki rekisterin pitäjänä antaa luvan tietojen luovutukseen sijoittamilleen asukkaille ja itsemaksavien asukkaiden rekisterinpitäjinä toimii Hoiva Mehiläinen

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Jokainen työntekijä kirjoittaa salassapitositoumuksen työsopimuksen kanssa samaan aikaan. Perehdytyksessä käymme läpi asiakastieto käsittelyn. Yksikön esimiehen tehtävänä on seurata yksikössä asiakaskirjausten laatua ja riittävyttä. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista (esim. tietokoneiden lukitus, tietojen arkistointi), väärinkäytöstä epäillessä voidaan tarkistaa tietojen käyttöön osallistuneet henkilöt järjestelmän lokitiedoista.

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

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

Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoitunut tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana.

Toteutumista seurataan perehdytyskortissa.

- b) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Omavalvontasuunnitelmakansiossa liitteenä

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

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, [kim.klemetti@mehilainen.fi](mailto:kim.klemetti@mehilainen.fi)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet käydään läpi koko työyhteisön kanssa ja luodaan aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Yksikön johtajalla on päävastuu, että korjaavat toimenpiteet toteutuvat.

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

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys

Helsinki 13.1.2021

Allekirjoitus

Päivi Anttila-Apajalahti

## 11 TILAAJAN KANSSA SOVITUT LISÄYKSET TAI LIITTEET OMAVALVONTASUUNNITELMAAN

Tilaajalta ja valvontaviranomaisilta tulleet lisäyspyynnöt tai listaus omavalvontasuunnitelman liitteenä olevista asiakirjoista.

.

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

**STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/navta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/navta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>  
Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNi/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNi/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.