



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksikkö: Mainiokoti Timantti

### SISÄLTÖ

<u>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE</u> .....	2
<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u> .....	2
<u>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u> .....	4
<u>3 RISKIENHALLINTA</u> .....	6
<u>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u> .....	12
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u> .....	13
<u>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u> .....	23
<u>7 ASIAKASTURVALLISUUS</u> .....	31
<u>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</u> .....	42
<u>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</u> .....	45
<u>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</u> .....	46



## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja  
Nimi Mehiläinen Hoivapalvelut Oy  
tunnus 2099743–4  
Kunta Kaarina  
Kunnan nimi Kaarina  
Kuntayhtymän nimi Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Y-

Sote-alueen nimi: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus  
Nimi: Mainiokoti Timantti

Katuosoite: Littoistenjärventie 2  
Postinumero: 20660  
Postitoimipaikka: Littoinen

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kaarina  
Oskarinkatu 4, 20780 Kaarina  
Postiosoite: PL 12,  
puh. 02 588 4000  
fax 02 243 4066  
[www.kaarina.fi](http://www.kaarina.fi)

Palvelumuoto:  
Ikääntyneiden palvelut  
Tehostettu palveluasuminen ikääntyville.  
asiakaspaikkamäärä: 36



Esihenkilö: Aire Kapanen

Puhelin: 0447202461

Sähköposti: aire.kapanen@mainiokodit.fi

## Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) Valtakunnallinen lupa: 12.2.2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen -vanhukset

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 27.11.2017

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat :

Elintarvikkeiden toimitus: Meira Nova,

Hoitotarvikkeiden toimitus: Pamark oy

Konttoritarvikkeet: Lyreco Oy

Apuvälineet: Haltija Oy

Hoitajakutsujärjestelmä: Hoitajakutsu.fi

Pesulapalvelut: Comforta Oy

Apteekkipalvelut: Skanssin apteekki

Lääkäripalvelu: Kaarinan Tk palvelut

Asukkaiden vaippatarvikkeet: Tena Oy

Aterioiden toimitus: Ateriaali Oy

Siivouspalvelut: Sol palvelut Oy

Kiinteistöhuolto: Lassila&Tikanoja

## Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Lisätietoa <https://mehilainen.sharepoint.com/sites/mehinet-hankinta/SitePages/Laadunhallinta,-hankinta.aspx>

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



Tilaaajat ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mainionetissä olevan palautejärjestelmän kautta hankintaan.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä  Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Tavoitteenamme on parhaita käytäntöjä hyödyntämällä mahdollistaa asukkaidemme ihmisläheinen elämä hoitokodissamme.

- Arki on yhdessä elämistä ja tekemistä. Kaikki tekeminen pohjautuu itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden vaalimiseen. Tavoitteenamme on tuottaa iloa sekä asukkaille että henkilökunnallemme. Meillä on ilo vanheta asukkaidemme kanssa.
- Tavoitteenamme on luoda asukkaillemme yksilöllinen, yhteisöllinen ja elämyksellinen elämä. Elämme yhdessä normaalia arkea. Asukkaat voivat osallistua arkisiin askareisiin ja heitä kannustetaan osallistumaan esimerkiksi ruoan valmisteluun, pöydän kattamiseen, huoneensa siistimiseen ja pyykkihuoltoon. Tavoitteena on säilyttää arjessa selviytymisen taitoja sekä tukea hallinnan tunteen säilyttämistä ja lisätä päivien merkityksellisyyttä.
- Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä hänen ja hänen läheisensä kanssa yksilöllinen, kuntouttava hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Talossa on kummassakin kerroksessa oma sairaanhoitaja, joka seuraa ja arvioi asukkaiden terveydentilaa. Asukkaiden lääketieteellisestä terveydentilasta vastaa Kaarinan terveystieteiden keskuslääkäri.
- Kehitämme jatkuvasti työmme sisältöä ja arvioimme asiakkaiden toimintakyvyn edistymistä eri mittareilla. Henkilökunnan kehityssuunnitelma tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa. Suunnitelman pohjalta järjestetään henkilökunnalle tarvittavia koulutuksia.



- Kuuntelemme asukkaiden ja läheisten toiveita arjen suunnittelusta. Keräämme jatkuvasti tietoa asukkailta ja läheisiltä tyytyväisyyskyselyillä ja asukaskokouksilla.

Mainiokoti Timantti sijaitsee Littoisissa Kaarinassa, aivan Turun kupeessa. Kiinteistö on vilkkaan tien varressa oleva hoitokodiksi saneerattu kaksikerroksinen rakennus. Rakennuksen suunnittelussa nykyiseen käyttöön on otettu huomioon asukkaiden erityistarpeet ja hyödynnetty uuden teknologian mahdollisuudet sekä turvallisuuden lisääjänä että hoitotyötä helpottavana tekijänä. Yksikössä on tilaa 36 ikääntyneelle tehostetun asumispalvelun asukkaalle kahdessa kerroksessa. Mainiokoti Timantissa on neljä käytävää kahdessa kerroksessa. Alakerrassa sijaitsee kaksi käytävää ja yläkerrassa toiset kaksi. Rakennus on täysin esteetön, joten apuvälineidenkin kanssa on helppo liikkua. Timantissa on oma aidattu piha.



## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?



### **Tieto ja Taito**

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

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

### **Välittäminen ja Vastuunotto**

Välittäminen on kaiken toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Kohtaaminen on aina vuorovaikutteista ja sen tavoitteena on jättää positiivinen jälki kaikille osapuolille. Jokaisella asukkaallamme on omahoitaja ja henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma.

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

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

### **Kumppanuus ja yrittäjäyys**

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

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

### **Kasvu ja Kehitys**

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

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

## **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**



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

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

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

### **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon ja esihenkilön 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. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- ✓ Asukkaan palveluun liittyvät riskit:
- sosiaalipalveluiden ilmoitusvelvollisuus sekä ilmoituspohja perehdytyskansiossa



- koronakansio toimistoissa ja Mainionetissä
- asukasturvallisuuspoikkeamien ilmoitusohje Mainionetissä
- Toimenpiteet asukkaan kadotessa -ohje Mainionetissä
  
- ✓ Toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle:
  - pelastussuunnitelma yksikön nettisivuilla sekä tulostettuna toimistossa
  
- ✓ Lääkehoitoon liittyvät riskit:
  - organisaation lääkehoitosuunnitelma yksikön Mainionetissä sekä tulostettuna lääkehuoneessa
  - Mainiokoti Timantin yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma yksikön Mainionetissä sekä tulostettuna lääkehuoneessa
  
- ✓ Tietosuojariskit:
  - Tietoturvaloukkauksien ja -poikkeamien ilmoittaminen rekisterinpitäjälle sosiaalihuollon yksiköissä -ohjeistus Mainionetissä
  - Tietosuoja- ja tietoturvaohje sosiaalipalvelut Mainionetissä
  
- ✓ Henkilöstöön liittyvät riskit:
  - Työturvallisuuspoikkeamien ilmoitusohje Mainionetissä
  - Aggressiivisen asukkaan kohtaaminen -ohje Mainionetissä ja pelastussuunnitelmassa
  
- ✓ Asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät riskit:
  - Toimitilatarkastuksen tarkastuslista löytyy yksikön Mainionetistä. Tehdään kerran 3 kk välein.
  - Turvallisuuskävelyn tarkastuslista löytyy yksikön Mainionetistä. Tehdään kolmen kuukauden välein.
  - elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma yksikön Mainionetistä
  - kemikaaliluettelo yksikön Mainionetissä
  - Vaarojen ja riskien arviointi tehdään kerran vuodessa. Lomakkeet Mainionetissä.
  
- ✓ Ruokapalveluun liittyvät riskit:
  - Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma Mainionetissä

## Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?





Viikoittaisessa omavalvontakyselyssä tarkistetaan mm. hoito- ja kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuus, lääkelupien tilanne, kirjaamisen tiheys, kirjaaminen omilla tunnuksilla, poikkeamien oikeanlainen kirjaaminen Mainionettiin. Omavalvontakysely on Forms-kysely, johon yksikön esihenkilö vastaa.

Henkilökunta ilmoittaa epäkohdista esihenkilölle välittömästi. Mainionetin poikkeamajärjestelmään kirjataan arvio riskin syntymisestä ja sen ehkäisystä. Poikkeamat käsitellään henkilökunnan kanssa yhdessä yksikön viikkopalaverissa. Laatukselyn kautta henkilöstö arvioi laatupoikkeamia kerran kuussa. Kerran vuodessa henkilöstö vastaa laajempaan henkilöstökyselyyn, jossa arvioidaan yksikön toimintaa. Kolmen kuukauden välein järjestettävässä turvallisuuskävelyssä arvioidaan ympäristön riskit. Ympäristön riskejä arvioidaan myös riskien ja vaarojen arvioinnissa vuosittain yhdessä työntekijöiden kanssa.

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiset saa Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinetissä tehdä ilmoitukset myös anonyymisti.

Kaikki poikkeamat ja ”läheltä piti” -tilanteet kirjataan ohjeistusten mukaisesti, myös tapahtumat, joissa ei ole toimittu sovitun mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään yksikön esihenkilön johdolla yksinkö viikkopalaverissa. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esimiesten toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa. ruokahuollon omavalvontapoikkeamat käsitellään myös keittiötyöntekijän kanssa.

Varsinais-Suomen palvelujohtaja tekee yksikköön omavalvontakäynnit kaksi kertaa vuodessa; keväällä ja syksyllä.

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

Mainiokoti Timantin asukailta ja asukkaiden läheisiltä kerätään kuukausittain palautetta sähköisellä Forms kyselyllä. Läheisille lähetetään linkki kerran kuukaudessa. Asukkaat vastaavat Forms-lomakkeeseen hoitajan avustuksella.

Läheisiltä ja asukailta tullut suullinen palaute kirjataan Mainionetin palautelomakkeelle. Konsernitasoinen läheistytyväisyyskysely lähetetään läheisten sähköposteihin kerran vuodessa.

Kerran viikossa järjestettävissä asukaskokouksissa asukailta kerätään tietoa palveluiden laadusta ja asukkaiden toiveista ja palautteista. Kokousmuistiot säilötään asukaskokouskansioon ryhmäkotien kirjahyllyssä, jossa ne ovat kaikkien luettavissa.



## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

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

Asukas- tai työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat kirjaa poikkeaman havainnut työntekijä. Poikkeaman vakavuudesta riippuen, poikkeaman havainnut tuo poikkeaman esihenkilön tietoon usein jo ennen poikkeaman kirjaamista, tai kirjaa poikkeaman Mainionet poikkeamaseurantaan.

Poikkeaman kirjaaja kirjaa myös oman näkemyksensä siitä, mikä johti poikkeamaan ja miten se olisi voitu estää. Työntekijä myös arvioi, miten tällainen tapahtuma jatkossa ehkäistään. Asukkaiden tapaturmissa on tärkeää kartoittaa asukkaan henkilökohtaiset riskitekijät. Asukkaalle tapahtunut poikkeama kirjataan myös asukkaan asiakirjajärjestelmään ja poikkeamasta ilmoitetaan asukkaalle ja hänen läheiselleen.

Esihenkilön saatua tiedon poikkeamasta, hän arvioi sen vakavuuden ja aloittaa asian tutkimisen yhdessä henkilöstön kanssa joko välittömästi, tai käsittelee poikkeaman ohjelmassa. Hän kirjaa oman näkemyksensä asiasta ja siihen liittyneistä syistä, sekä mahdollisista poikkeaman välttämiseksi tehtävistä asioista. Tavoitteena on estää lisäpoikkeaman synty, ratkaista paras mahdollinen keino minimoida tapahtuneen poikkeaman haittavaikutukset, muuttaa toimintaa niin, että kyseessä oleva poikkeama voidaan jatkossa välttää.

Kirjatut poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalavereissa henkilöstön kanssa. Vähältä piti tapaukset ovat yhtä tärkeitä kuin tapahtuneet poikkeamat. Silloin varmistutaan siitä, että työryhmä ymmärtää miten tärkeää on ennalta ehkäisy ja omavalvonta poikkeamia seurattaessa. Esihenkilö voi esittää jatkokysymyksiä työryhmälle selventääkseen tilannetta. Palaverimuistiot tallennetaan yksikön Mainionettiin kaikkien nähtäville.

## Korjaavat toimenpiteet

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



Laatupoikkeamien, 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. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Laatu- muiden poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen niin, että jatkossa poikkeamilta vältytään ja estetään jatkossa ko. tapahtuma.

Korjattavan asian kuntoon saattamiseksi laaditaan korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu, missä ajassa asia on saatettu kuntoon, lopuksi vielä seurataan, että korjattu asia on pitemmällä aikavälillä pysyvän työprosessissa muutoksen. Sisäiset auditoinnit toimivat hyvin myös riskienarvioinnin ja korjaavien toimenpiteiden menetelmänä.

Tarvittaessa ollaan yhteydessä palveluntilaajaan ja kerrotaan avoimesti toiminnassamme tapahtuneista riskitilanteista ja miten tilanteisiin on reagoitu. Jos tilanne on vaatinut ulkopuolista apua tai on haitannut asukas turvallisuutta, ollaan viipymättä yhteydessä tilaajaan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä myös Aluehallintovirastoon. Yksikön esihenkilö huolehtii tiedottamisesta tilaajalle ja/tai aluehallintoviranomaiseen.

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

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Mahdollisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti. Mikäli laatupoikkeama koskee yksittäistä työntekijää, se käsitellään hänen kanssaan heti, kun hän on seuraavassa työvuorossa. Mikäli laatupoikkeamat koskevat useampia, esihenkilö käsittelee poikkeaman viikkopalaverissa, jossa sovitaan yhteiset korjaustoimenpiteet ja kirjataan muistioon. Viikkopalaverimuistio kopioidaan myös asiakaskirjausjärjestelmä Domacaren keskusteluosioon, josta myös sijaiset näkevät sen. Keskusteluosiossa kerätään myös muistion lukukuittaukset. Mahdolliset uudet toimintaohjeet tallennetaan yksikön omalle sivulle Mainionetiin, jonne kaikilla työntekijöillä on pääsy.



Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikkia työntekijätasoa viikkopalavereissa. Palaverimuistiot tallennetaan sähköiseen verkkoympäristöön ja lähetetään työntekijöille myös sähköpostilla. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita ja heidän läheisiään. Tilaajan tai AVI:n esiintuomien palautteiden pohjalta tehtävät kehittämissuositukset käydään läpi viikkopalavereissa.

Nopean viestinnän tueksi on työntekijöille perustettu oma WhatsApp-ryhmä, jossa kuka vain henkilökunnasta voi saada nopeasti välitettyä tiedon kaikille. Ryhmässä ei käsitellä asiakasasioita, vaan yleisiä toimintaohjeita.

Lisäksi Mainiokoti Timantissa toimii ohjausryhmä, johon kuuluu eri vastuualueista huolehtivia hoitajia mm. lääkehoitovastaava sairaanhoitaja, tiimivastaava, geronomi, työsuojeluvaltuutettu ja yksikön esihenkilö. Ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti kolmen kuukauden välein ja yhdessä miettivät sekä rakentavat yksikön toimintaohjeita. Ohjausryhmäläisten avulla pyritään lisäämään asioista tiedottamista ja toiminnan jalkauttamista yksikössä eteenpäin. Koko henkilöstö on velvollinen huolehtimaan siitä, että sovitut toimintatavat toteutuvat käytännössä. Ohjausryhmän muistiot ovat nähtävänä Mainionetin yksikkösivuilla.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yksikön esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi palvelujohtajan kanssa. Tarvittaessa voidaan konsultoida laatuorganisaatiota.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Luvan vastuuhenkilö Aire Kapanen, puh.0447202461, aire.kapanen@mainiokodit.fi

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Mainionetissä päivitettävien asiakirjojen yhteydessä näkyy suunnitelman ajantasaisuus.

Yksikön esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain. Yleiset päivitystarpeet esim. uudet ohjeet, tai lisäykset, hän saa



tietoonsa aluejohtoryhmän palaverissa tai yhteistyökumppanien tapaamisissa. Yksikön toiminnan muutoksen ollessa kyseessä, hän päivittää omavalvontasuunnitelman sen mukaiseksi ja tiedottaa asiasta henkilökunnalle.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Mainiokoti Timantti omavalvontasuunnitelma on tulostettuna kodinkansioon yksikön eteisessä. Omavalvontasuunnitelma on myös tallennettuna sähköisesti yksikön Mainionetin kansioon.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

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



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

Palvelutarpeen arviointi ja hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen kanssa ensimmäisen kuukauden aikana. Asukkaan ja läheisen näkemykset kirjataan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan

Hoitopalaveriihin kutsutaan puoli vuosittain omaiset ja asukkaat mukaan. Hoitopalaverissa päivitetään asukkaiden palvelu- ja palvelusuunnitelma. Yksikön lääkäri tekee tarvittaessa lausuntoja asukkaiden kuntoisuudesta ja palvelutarpeesta.

### Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten palvelu- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein, arvioidaan kolmen kuukauden välein omahoitajan toimesta. Mikäli asukkaan tilanne ja vointi muuttuu, muuttuu usein myös hoidon ja palvelun sisältö. Ennen suunnitelman päivittämistä omahoitaja on yhteydessä läheiseen. Läheisen kanssa omahoitaja sopii, tuleeko läheinen paikalle, vai järjestääkö omahoitaja puhelimitse hoitopalaverin. Tämä riippuu siitä, kuinka kaukana läheinen asuu ja miten hänellä on mahdollista päästä paikan päälle.

Mikäli asukkaan voimavarat ovat sellaiset, että hän voi olla mukana suunnitelmaa päivitettäessä, on hän etuoikeutettu ja tietoinen omasta tahdosta hoivan ja palvelun suhteen.

Suunnitelma on ensiarvoisen tärkeä uusien hoitajien perehdyttämisessä.

Mikäli asukas tai hänen läheisensä kokevat jossakin vaiheessa, ettei suunnitelman mukainen hoito ja palvelu toteudu, työryhmässä keskustellaan sopimuksen sisällöstä ja syistä miksi toiminta ei vastaa suunnitelmaa ja mitä asian suhteen tulisi tehdä. Sopimus on ohje henkilökohtaisesta hoivasta ja palvelusta.

Asukkaan itsemääräämisoikeus ja mahdolliset itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimet on kirjattu palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Lääkärin päätös vaaditaan aina itsemääräämisoikeutta rajoittavissa suunnitelmissa.



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

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

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman keskeisimmät tavoitteet on nostettu asiakastietojärjestelmässä asukkaan pääsivulle, ja niitä arvioidaan jokaisen kirjaamisen yhteydessä.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa sovituista erityisistä aikataulutetuista toimenpiteistä tehdään asukastietojärjestelmään kalenterimerkinnät, jotka ne toteuttanut hoitaja kuittaa tehdyksi järjestelmän etusivulla. Näin varmistetaan, että suunnitelman mukainen palvelu on jatkuvaa.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Asukas asuu omassa vuokrahuoneessaan, jonka hän on kalustanut läheistensä kanssa. Henkilökunta kunnioittaa asukkaan yksityisyyttä, on vieraana hänen kodissaan. Yhteistilat ovat asukkaiden tiloja. Henkilökunta tekee työtään asukkaiden kotona.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa on kuvattu, miten asukas toivoo häntä hoidettavan ja palveltavan. Asukkaan tahtoa kunnioitetaan, häntä kannustetaan osallistumaan yksikön toiminta- ja virkistystuokioihin, ruokailemaan yhteistilassa, mutta hänellä on päätösvalta



asiassa. Hänen tahtonsa kirjataan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Voimavarojensa mukaisesti hän tekee valinnat ja hänen yksityisyyttään suojataan esim. hänen hygienian hoidon yhteydessä.

Mainiokoti Timantin ulko-ovet ovat lukittuina asukkaiden turvallisen liikkumisen takaamiseksi. Sisäpihan ulko-ovi voi olla auki lämpiminä päivinä, niin että asukkaat voivat turvallisesti kulkea aidatulle piha-alueelle. Timantin asukkaat liikkuvat esteettömästi asunnoissaan ja talossa. Asukas päättää itse, mitä hän haluaa tehdä. Asukkaita kannustetaan osallistumaan talon toimintaan ja yhteistalouksiin. Asukkaan tahtoa ja toiveita kunnioitetaan. Asukas valitsee itse vaatteensa ja ruokaillessa juomansa, syökö tänään leivän ja minkälaisen leivän. Asukkaan tahtoa kuunnellaan hänen vuorokausirytmissään. Samalla on kuitenkin myös huomioitava asukkaan ateriarytmi. Asukkaat valitsevat, millaista musiikkia kuunnellaan, tai mitä ohjelmaa katsotaan. Tartuntatautilanteessa noudatetaan viranomaisten kulloinkin laatimaa ohjeistusta.

Arkaluonteiset tiedot ovat salassa pidettäviä niin kirjallisesti kuin suullisestikin. Asukkaasta ja hänen läheisestään keskustellaan ainoastaan asukkaan hoitoon ja palveluun liittyvissä asioissa.

Omahoitaja on asukkaan asioiden asiantuntija. Asiantuntijuus tuo vastuuta tietojen käsittelystä. Omahoitajasta voi tulla hyvinkin läheinen asukkaalle ja hänen läheiselleen. Luottamus on molemminpuolista.

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

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

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. Rajoitustoimenpidepäätös on aina määräaikainen ja on voimassa kolme kuukautta kerrallaan. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta. Jokaisella käyttökerralla arvioidaan, onko liikkumisen rajoittaminen kyseisenä ajankohtana välttämätöntä asiakkaan turvallisen takaamiseksi ja käytön vaikutukset kirjataan joka vuorossa.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Lukitut ulko-ovet

Vuoteen laidat

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.



Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee tehdä ilmoitus asiasta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

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

Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asukkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Myös mikäli yksikön asukas käyttäytyy loukkaavasti tai epäasiallisesti toista asukasta kohtaan, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Epäasialliseen käytökseen puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asukkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen. Lisäksi asukkaan lääkitys tulee tarkistaa.

Ilmoitus tehdään poikkeamalomakkeelle Mainionetissä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä voi myös ilmoittaa asian suullisesti suoraan esihenkilölle tai kirjallisella ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. Myös asukkailla 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 kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Mainiokodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Yksikön pitää ilmoittaa muistutuksen saapumisesta yksikköön palvelun tilaajalle, jolle toimitetaan myös vastine.

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

Mainiokoti Timantissa kehitetään jatkuvasti omaa toimintaa, joten asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti. Tietoa kerätään ja siihen reagoidaan. Toimintaa kehitetään palautteiden ja havaintojen perusteella. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava poikkeamailmoitusjärjestelmä lähettää palvelutasonhälytyksen yksikön esihenkilön,



tiimivastaavan, palvelujohtajan, laatutiimin edustajien sekä liiketoimintajohtajan sähköposteihin. Toimintaa korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi ja niitä valvotaan säännöllisesti.

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

Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi työvuorossa.

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus laatia kirjallinen ilmoitus havaitsemastaan epäasiallisesta asukkaan kohtelusta (ilmoitusvelvollisuuslomake perehdytyskansiossa ja Mainionetissä). Työntekijä tuo selvityksen välittömästi yksikön esihenkilölle. Yksikön esihenkilö käsittelee asian kyseessä olevan asukkaan ja epäasiallisesti käyttäytyneen henkilön kanssa, ilmoittaa asiasta asukkaan läheiselle ja hoivan johdolle, sekä lähettää ilmoituksen tilaajalle.

## Asiakkaan osallisuus

### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

### Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Mehiläisen hoivapalveluiden laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatukselyillä. 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. Kyselyiden perustella mietitään yksikön ateriapalveluita, hoitajien toimintaa ja asukkaiden turvallisuutta kuukausittaisen laatuindeksin avulla.

Mainiokoti Timantin asukkailta ja asukkaiden läheisiltä kerätään kuukausittain palautetta sähköisellä Forms kyselyllä. Läheisille lähetetään linkki kerran kuukaudessa. Asukkaat vastaavat Forms-lomakkeeseen hoitajan avustuksella. Asukkailta kerätään palautetta ja kehitysehdotuksia myös ryhmäkotien asukaspalavereissa.



Mehiläisen työntekijöillä on myös oma sisäinen palautekanava Mehinetissa, joka on tarkoitettu sisäisten palautteiden ja toiminnan kehitysehdotusten käsittelyyn. Kehitysehdotukset voivat liittyä esimerkiksi omaan työhön, työympäristöön. Myös asiakkaan antama suullinen tai somen kautta tullut palaute kirjataan palautelomakkeelle.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä, asukkaan läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet dokumentoidaan Mainonetin palautelomakkeen kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja asukaskokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

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

Sähköposti- ja Facebook palautteisiin vastataan vuorokauden kuluessa kirjallisesti. Suullisesti tulleisiin palautteisiin vastataan välittömästi suullisesti.

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassilliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Yksikönjohtaja Aire Kapanen, [aire.kapanen@mainiokodit.fi](mailto:aire.kapanen@mainiokodit.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista



Yhteydenotot ja ajanvaraukset puhelinaikana ma–to klo 10–12. p. 02 262 6171, vaihde 02 330 000 [sosiaaliamies@turku.fi](mailto:sosiaaliamies@turku.fi) Tarvittaessa sosiaaliamiehen voi myös tavata henkilökohtaisesti.

Kaarina, Koski TI, Kustavi, Laitila, Lieto, Marttila, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki ja Vehmaa sosiaaliamies:

Kati Lammi

Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse 050 559 0765 puhelinaikoina: ma klo 12–14 ja ti–to klo 9–11, pe ei puhelinaikaa. Ei yhteydenottoja tekstiviesti- tai muita pikaviestejä käyttäen, eikä Vasson muiden puhelinnumeroiden kautta.

Postiosoite on Oy Vasso Ab/sosiaaliamies, Läntinen Pitkäkatu 21–23 E, 4. krs., 20100 Turku.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen 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.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla. Mainiokoti Koskessa yhteystiedot löytyvät ulko-oven lähellä seinältä.

Mainiokotien potilasiamies: Marianna Rainio, p. 040-1931934, [marianna.rainio@mainiokodit.fi](mailto:marianna.rainio@mainiokodit.fi)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa yrityksen kanssa. Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse numerosta: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

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

#### Muistutusmenettely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön



vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Mainiokodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Yksikön pitää ilmoittaa muistutuksen saapumisesta yksikköön palvelun tilaajalle, jolle toimitetaan myös vastine.

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. Asukas voi tehdä myös kantelun joko palvelun tilaajalle tai aluehallintovirastoon.

#### Muistutusmenettely

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet. Muistutuksen saavuttua laaditaan vastine muistutuksen tekijälle, ja on mahdollisuuksien mukaan hyvä käydä se läpi myös henkilökohtaisesti.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja yksikön kokouksia.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön 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 so. toimitetaan laatujohtajalle, joka vie ne rekisteriin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on max. kaksi viikkoa.

Kantelun / muistutuksen voi vapaamuotoisesti myös lähettää seuraaville henkilöille:



- ✓ Palvelujohtaja Piia Pitkäpaasi sähköposti: piia.pitkapaasi@mainiokodit.fi
- ✓ Ikääntyneiden palveluiden liiketoimintajohtaja; Niklas Härus Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki sähköposti: niklas.harus@mainiokodit.fi

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

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laaturpäällikölle. 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 vastuuhenkilö yhdessä palvelujohtajan kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Asukkaiden tottumuksia kerätään asukkaan saapuessa hoitopalaverissa, jonne kutsutaan myös läheiset. Asukasta tuetaan toimimaan mahdollisimman omatoimisesti kaikissa päivittäisissä arkielämän toiminna, kuten pukeutumisessa, peseytymisessä, ruokailuissa ja siirtymisissä paikasta toiseen. Asukasta kohdellaan yksilöllisesti, kutsutaan etunimeltä, ja otetaan mukaan yhteiseen toimintaan.

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

Asukkaita rohkaistaan olemaan yhteistyössä myös muiden asukkaiden kanssa. Pienryhmissä järjestämme toimintaa, jossa jokainen asukas kokee tulevansa kuulluksi ja saavansa henkilökohtaisia kohtaamisia. Asukkaan kuntoisuutta arvioidaan päivittäin asiakastietojärjestelmän kirjauksissa. Mikäli asukkaan kuntoisuus muuttuu, merkitään se heti hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja käydään läpi muun henkilökunnan kanssa. Asukkaille tarjotaan päivätoimintaa ja ulkoilua joka päivä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:



Geronomi suunnittelee ja toteuttaa päivätoiminnan asukkaiden mieltymysten mukaan. Ulkopuolisia esiintyjä käy yksikössä säännöllisesti. Kaverikoirat vierailevat kerran kuukaudessa. Asukkaille tarjotaan ulkoilua päivittäin. Ulkoilun minimi on 1x ko. Päivätoimintaa järjestetään joka päivä. Päivätoiminnan seurannan minimi on 1xvko. Omahoitaja järjestää tai aikatauluttaa omahoidettavalle asukkaalleen omatuokion 1x vko. Omatuokio sisältää asukkaan mieltymysten mukaista toimintaa.

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

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

Yksikön esihenkilölle ja tiimivastaavalle tulee joka viikko kooste edellisen viikon laadunmittarien toteutumisesta. Raportti sisältää prosentuaalisen luvun toteutuneista ulkoiluista, päivätoiminnoista ja omatuokioista. Mittarit ja toimenpiteet niiden pohjalta käsitellään yksikön viikkopalaverissa, joka järjestetään kerran viikossa.

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

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





tehtävällä hoitosuunnitelmalla voidaan vaikuttaa palvelun laatuun sekä asukkaan mielekkään arjen toteuttamiseen.

Mainiokoti Timantissa on nimetty RAI-vastaava, joka vastaa viikoittain RAI-viikkokyselyyn. Tulokset kirjautuvat Power BI-raporttiin, josta yksikkö voi seurata mm. kaatumisten, murtumien, virtsatieinfektioiden, vuoteessa elävien, rajoitustoimenpiteiden, painehaavojen sekä lääkkeiden säännöllisen käytön määriä ja kehitystä.

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

## Ravitsemus

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

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Mainiokoti Timantissa on lämmityskeittiökeittiö, jossa työskentelee keittiötyöntekijä. Ateriaali toimittaa lämpimän ruoan kaksi kertaa päivässä. Ruokalistat ovat kiertäviä. Asukkaat voivat esittää toiveruokiaan ja ruokalistoja muokataan asukkaiden mieltymysten mukaan asukaskokouksissa. Vuodenajat ja juhlapyhät huomioidaan ruokatarjonnassa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Mainiokoti Timantissa otamme huomioon yleiset ikääntyneiden ravintosuositukset, dieetit sekä erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Ravintosuosituksena käytetään THL:n Vireyttä seniorivuosiin -Ikääntyneiden ruokasuositusta.

Mainiokoti Timantissa ruokaillaan seuraavasti:

Aamupala: klo 6.00–10.00

Lounas: klo 11.30



Päiväkahvi: klo 14.00

Päivällinen: klo 16.30

Iltapala: klo 19.00–21.00

Myöhäisiltapala: klo 22

Yöpala: Asukkailla on mahdollisuus saada yöpalaa yön aikana.

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

Mainiokoti Timantissa toimitaan Mainiokotien Ravitsemuksen arviointi -ohjeistuksen avulla. Asukkaiden painoa seurataan punnitsemalla heidät vähintään kerran kuukaudessa. Asukkaiden hoidon suunnittelussa hyödynnetään ravinnonsaantia ja ravitsemustilaa kuvaavia RAI- ja MNA-tietoja. Paino merkitään asukastietojärjestelmään ja tarvittaessa painoa arvioidaan myös painoindeksin BMI avulla (painon ja pituuden suhde). Ikääntyneillä (> 65-vuotiailla) suositeltava painoindeksi on välillä 23–28 kg/m<sup>2</sup>

Asukkaille tehdään Mini Nutritional Assesment (MNA) arviointi säännöllisesti (tiheys riippuu edellisen arvion tuloksesta). Ruokailuissa seurataan asukkaan ruokahalua, syötyä ruuan määrää sekä nesteensaantia ja ruokailuista kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen. Mikäli asukkaan ruokahalu on huono, pyritään asukkaalle tarjoamaan hänelle aiemmin maistuneita mieliruokiaan mahdollisuuksien mukaan. Jos havainnoidaan asukkaan ravinnon ja nesteensaannissa poikkeavuutta, saatetaan tämä tiedoksi lääkärille, joka ohjeistaa tarvittavat toimenpiteet (nestelista, painon seuranta, ruokavalioon tehtävät muutokset, verikokeet, lisäravinteet jne.)

Mikäli asukkaan ravitsemuksessa on poikkeavaa (esim. aliravitseminen, huono nestetasapaino, terveydelle haitallinen ylipaino jne.) hoitotietoihin kirjataan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan tavoitteet ja keinot, joilla voidaan seurata suunnitelman toteutumista. Jos ravitsemustila ei selvästi parane, selvitetään ravitsemuksen ongelmien syitä lääkärin kanssa. Sairaanhoidajat seuraavat asiakkaiden painonkehitystä kuukausittain, jolloin hän näkee ovatko tehostamistoimenpiteet riittävät.

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

Jos asukkaan paino putoaa kolmen kuukauden aikana 3 kiloa tai enemmän, tilanteeseen puututaan välittömästi:

- ✓ Asukkaalle tehdään MNA-ravitsemustilan arviointi
- ✓ onko asukkaan ruokahalu huonontunut tai juoko asukas liian vähän
- ✓ Varmistetaan että ruoka tarjoillaan asukkaalle sopivassa muodossa (tarv. sosemainen)
- ✓ Selvitetään, onko asukkaan suussa kipua: ovatko hampaat, hammasproteesit tai suun limakalvot huonossa kunnossa
- ✓ Kaikki huomiot kirjataan
- ✓ Painon lasku tiedoksi lääkärille ja arvioi täydennysravintovalmisteiden tarve
- ✓ Tarvittaessa varataan aika
- ✓ Asukkaalle tarjotaan lisää ruokaa, hyödynnetään myös välipalat



Jos asukkaan paino nousee nopeasti tai yli suositeltavan BMI:n, tulee tilanteeseen myös reagoida:

- ✓ Asukkaalle tehdään MNA-ravitsemustilan arviointi
- ✓ Selvitetään, onko asukkaan ruokahalussa tapahtunut muutoksia
- ✓ Arvioidaan, onko asukkaalla turvotusta jossain päin kehoa
- ✓ Arvioidaan, onko asukkaalla hengenahdistusta
- ✓ Kirjataan kaikki huomiot
- ✓ Painonnousu viedään tiedoksi lääkärille, tarvittaessa toimitaan nopeasti, jos kyseessä on hengenahdistus tai äkillisesti noussut turvotus
- ✓ Huolehditaan asukkaan aktiivisesta arjesta
- ✓ Huolehditaan asukkaan suun terveydestä ja sen hoidosta

Asukkaan ravitsemuksen arviointi ohjeistus:

[https://mehilainen.sharepoint.com/:p:/r/sites/sp-ikaantyneiden-palvelut/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7F4C783F-6171-4033-80CC-92DB3DADC490%7D&file=Ravitsemuksen%20seuranta%20asukkailla.pptx&action=edit&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1](https://mehilainen.sharepoint.com/:p:/r/sites/sp-ikaantyneiden-palvelut/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7F4C783F-6171-4033-80CC-92DB3DADC490%7D&file=Ravitsemuksen%20seuranta%20asukkailla.pptx&action=edit&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1)

## Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

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

Mehiläisen sosiaalipalveluiden hygieniasuunnitelma löytyy Mainionetistä ja on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Suunnitelmaan on koottu tietoa mm. Mehiläisen hygieniorganisaatiosta, käsihygieniasta, rokotussuojasta, infektioiden torjunnasta ja seurannasta, hygienia osaamisen kehittämisestä, infektion torjunnan tukijärjestelmistä sekä hygieniasuunnitelmien päivittämisestä.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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



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

Mainiokoti Timantissa hygieniakäytäntöjä kerrataan säännöllisesti. Käsihygieniaa kerrataan ja puutteen havaittua työntekijää ohjataan hyvään käsihygieniaan. Mainiokoti Timantissa on kiellettyjä työvuorossa ollessa sormukset, rakennekynnet sekä rannekellot/korut. Kodissamme on siivoussuunnitelma, jota noudatetaan. Tartuntapintoja varten on desinfiointiaineita, joilla kaikki työntekijät voivat tarvittaessa pyyhkiä pintoja. Myös eritetahroja varten on kerrosten eritetahrakorit, jossa on tarvittavat aineet ja välineet. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia eritetahran oikeanlaisesta siivouksesta.

Elintarvikkeiden omavalvontaa koskien yksikköön on laadittu elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, jossa on määritelty elintarvikehygieniaa koskevat ohjeet. Kerroksissa on säännöllinen omavalvonta ja mm. ruokien omavalvonta on ohjattu.

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

Mainiokoti Timantissa tiimivastaava ottaa pintapuhtausnäytteet yksikön kosketuspinoilta kolmen kuukauden välein. Vastaukset ja niistä syntyneet toimenpiteet käydään läpi yksikön viikkopalaverissa. Vastaukset on nähtävillä myös yksikön Mainionetin yksikkösivuilla.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjeita:

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

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset>

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/oireet-ja-hoito-koronavirus/koronaviruksen-hoito-ja-ohjeet-sairastuneelle>



Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Covid 19 ohjepankki henkilöstölle:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-ikaantyneiden-palvelut/SitePages/Covid-19-ohjeet-ja-tiedotteet.aspx>

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Mainiokoti Timantissa hoitohenkilökunta huolehtii jokaisessa vuorossa asukaspyykin pesemisestä. Asukkaiden käyttämät pyyhkeet ja liinavaatteet pesetetään Comforta-pesulassa.

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

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

## Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Terveydentilan seuranta toteutetaan asukastietojärjestelmään laatujärjestelmässä määriteltyjä ohjeita ja käytäntöjä noudattaen. Asukkaille järjestetään laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla sopimusten puitteissa heidän tarvitsemansa lääketieteellinen hoito. Hammaslääkäripalvelut tapahtuvat hammashoitolassa, johon asukas menee taksilla yhdessä saattajan kanssa.

Asukkailla on vastuulääkäri, joka tapaa jokaisen asukkaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja tarkastaa asukkaan lääkityksen vähintään kahdesti vuodessa. Mainiokoti Timantti asukkaat käyttävät kunnallisia terveystalouksia. Kaikki asukkaat ovat siirtäneet terveystalouksensa Kaarinan. Lisäksi sairaanhoitajat konsultoivat tarvittaessa lääkäreitä puhelimitse. Viikonloppuisin konsultoidaan TYKS päivystävä lääkäriä. Asukkaiden terveydenhuollosta ja sairaanhoidosta huolehditaan vuorokauden ajasta riippumatta.



Akuuteissa ja kiireellisissä sairaustapauksissa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen. Jokainen hoitaja on vastuullinen soittamaan hätäkeskukseen 112. Äkillisissä yllättävissä kuoleman tapauksessa olemme yhteydessä hätäkeskukseen ja toimimme heidän ohjeiden mukaan. Kuoleman toteaminen tapahtuu TYKS yhteispäivystyksen tai oman lääkärin toimesta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Yksikön sairaanhoitajat varmistavat, että sairauksien seuranta tapahtuu lääkärin ohjeiden mukaisesti. Sairauksiin liittyvät terveydentilan mittaukset on ohjelmoitu asiakastietojärjestelmän kalenteriin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Minna Lahdenpohja puh. 0406316292  
minna.lahdenpohja@mainiokodit.fi

Sairanhoitaja Marja Sairanen puh.0401256152 marja.sairanen@mainiokodit.fi

## Lääkehoito

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

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

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittää lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Toimimista lääkehoitosuunnitelman mukaan seurataan viikoittain omavalvontakyselyssä. Työntekijät voivat toteuttaa lääkehoitoa vasta, kun heillä on voimassa oleva lääkehoitolupa. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lääkehoidosta vastaaville järjestetään säännöllistä lisäkoulutusta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Minna Lahdenpohja puh. 0406316292



Vuorokohtaisesti molemmissa kerroksissa on nimettynä vuoron lääkehoidosta vastaava hoitaja.

## Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yksikössä tehdään yhteistyötä esimerkiksi kuntien apuvälinelainaamon fysioterapeutin, TYKSin hygieniahoitajan, TYKSin alueellisen haavahoitajan ja seurakunnan kanssa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa omahoitaja. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatukriteerit on kuvattu laatujärjestelmässä, ja ne ovat osa omahoitajan toimenkuvaa. Kunnan edustaja käy kerran vuodessa yksikössä ohjauksikäynnillä. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä ja panostetaan aktiiviseen ja avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.



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

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

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

Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Pelastautumisharjoitukset ja alkusammutusharjoitukset sekä ensiapukoulutusta järjestetään Mainiokoti Timantissa säännöllisesti. Perus- ja täydennyskoulutuksia järjestetään kerran vuodessa. Yksikössä on uhkatilannekoulutus kerran vuodessa.

Järjestämme säännöllisesti turvallisuuskävelyjä yksikössä. Toimitilatarkastukset tehdään neljännesvuosittain ja tulokset kirjataan toimitilatarkastuslomakkeelle, joka tallennetaan yksikön tiedostoihin Mainionettiin. Hälyttimet ja turvalaitteet testataan säännöllisesti kiinteistöhuollon toimesta sopimusten mukaisesti.

Asukkailla on käytössään hoitajakutsu turvarannekkeet ja hoitajilla Helppis turvapainikkeet. Näistä tulee painettaessa hälytykset alakerran ja yläkerran kännyköihin. Asiakasturvallisuudessa tapahtuvista poikkeavista tapahtumista tulee tehdä poikkeamailmoitus ja ilmoitusten pohjalta turvallisuutta pyritään kehittämään edelleen. Varmistamalla yksikön toiminnan turvallisuuden luomme samalla turvallisuuden kokemusta niin henkilökunnalle, läheisille kuin asukkaillekin.

Hoitohenkilökunta on koulutettu lisäkoulutuksin ja -ohjeistuksin esimerkiksi uhkatilanteisiin ja hätäensiaputilanteisiin. Koulutusten seuranta ja osallistujat on kirjattu koulutuslistaan, josta seurataan koulutusten tarvetta, että jokaisella työntekijällä on riittävä koulutus.

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvasta.





Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Mitoituksen mukainen henkilöstömäärä on yhteensä 24,8. Yksikössä työskentelee sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoiva-avustaja, hoitoapulainen ja yksikönjohtaja.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaistarve arvioidaan päivittäin tarpeen mukaan. Sijainen tulee olla pääsääntöisesti koulutettu hoitaja, mutta tarvittaessa voimme käyttää lähihoitajaopiskelijoita tai hoiva-avustajia. Äkillisten poissaolojen ilmaannuttua pyritään saamaan tilalle korvaavaa henkilökuntaa, mutta mikäli korvaavaa henkilökuntaa ei yrityksistä huolimatta saada, kerrosten välillä tehdään yhteistyötä.

Sijaisille on koottu oma Whatsapp ryhmä, jossa avoimet vuorot haetaan. Alueella on myös yhteinen alueellinen Whatsapp ryhmä hoitajille ja keittiötyöntekijöille.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Pääsääntöisesti tilapäinen henkilöstövaje saadaan täytettyä sijaisrunkimme avulla tai vakituisen henkilöstön vuoronvaihtojen avulla. Tarvittaessa käynnistämme rekrytoinnin TE-palveluiden ilmoitussivujen kautta. Sijaisuuksia tekevät hoitajat voivat olla myös suoraan yhteydessä esihenkilöön, joka haastattelee ja sopii työskentelystä yksikössämme.

Sijaisten haku avoimiin vuoroihin tapahtuu pääasiassa viesteillä tai puhelinsoitoin suoraan sijaisille. Iltaisin ja viikonloppuisin akuutissa sijaistarpeessa talon vuorovastaava hoitaa sijaishankinnan. Vuorovastaavan puhelimesta on sijaisten yhteystiedot. Myös omalta henkilöstöltä kysytään mahdollisuutta ja halukkuutta lisävuorojen tekemiseen. Akuuteissa tarpeissa voimme tehdä yhteistyötä alueemme muiden Mainiokotien kanssa.

Esihenkilö seuraa päivittäin henkilöstötunteja yksikön työvuoro-ohjelmasta. Saatavilla on myös Power BI raportti, josta näkee edellisen viikon hoitohenkilöstön toteutuneet työtunnit. Esihenkilö saa myös sähköpostilla edellisen viikon viikkoraportin, jossa näkyy toteutuneet hoitohenkilöstöntunnit ja sairauslomaprocentit. Näiden raporttien avulla reagoidaan tarvittaessa seuraavien viikkojen hoitotyön tunteihin.



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

Mainiokoti Timantissa esihenkilön työ on 70 % hallinnon työtä. Yksikössä on hoitotyön tiimivastaava, joka toimii tarvittaessa yksikön johtajan sijaisena sekä jakaa vastuuta toiminnan seurannasta, ohjaamisesta ja organisoinnista. Mainiokoti Timantissa toimii myös ohjausryhmä, jonka avulla tehtäviä ja erityisvastuualueita on jaettu työyksikössä.

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

Työvuorosuunnittelu tehdään asukaslähtöisesti ja tuki- ja avustavissa työtehtävissä olevien henkilöiden määrästä huolehditaan toimiluvan mukaisesti. Kiinteistön omistaja huolehtii kiinteistöhuollosta ja jätehuollosta.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa esihenkilö omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

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

Rekrytointi ilmoitukset avataan Workday-järjestelmän kautta. Kaikkien työntekijöiden pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan työsuhteen teon yhteydessä Julki Terhikistä. Myös tartuntalainmukainen kelpoisuus tarkistetaan ennen työsuhteen alkua.

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



Yksikön esihenkilö haastattelee kaikki rekrytoitavat työntekijät ja tarkastaa henkilön tiedot JulkiTerhikistä. Jokaisen työntekijän kohdalla tarkastetaan tutkintotodistukset. Tartuntalain mukainen soveltuvuus tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Mikäli hakijalla on suosittelijoita, soitetaan suosittelijalle.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

- ✓ Työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- ✓ Työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat
- ✓ Työnsä ja siihen liittyvät odotukset

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

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

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

Ensimmäiset 1–3 työvuoroa



- ✓ Työsopimus
- ✓ Työvuorosunnittelu
- ✓ Järjestelmät
- ✓ Turvallisuus
- ✓ Asukaslähtöinen hoitotyö
- ✓ Sen tuntee, kun tulee kotiin

#### Viikot 1–3

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

#### Viikot 4–5

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

#### Viikot 6–8

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

#### Viikot 9–12

- ✓ Palvelusopimukset
- ✓ Laatuasioiden kertaus



- ✓ Koulutusten suorittaminen loppuun
- ✓ Turvallisuuskävely
- ✓ Perehtymisen arviointi
- ✓ Osaamiskartoitus

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

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Mainiokodeilla on käytössä koulutuskalenteri, johon on koottu tietoa Mainiokotien valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina. Täydennyskoulutustarve arvioidaan vuosittain. Yksikön kehityssuunnitelman pohjalta arvioidaan koulutustarvetta. Yksikön esihenkilö järjestää koulutuksia tarpeen mukaan. Työntekijöiden kehityskeskusteluista nousevat koulutustarpeet otetaan huomioon koulutussuunnitelmassa. Koulutussuunnitelma on kuvattu yksikön toimintasuunnitelmassa. Koulutuksia voidaan järjestää kodin sisällä tai verkkokoulutuksena.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

Ilmoitus tehdään poikkeamalomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä Mainionetistä. Ilmoitus



tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta palvelujohtajaa ja konsultoi tätä ennen kuntaan tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

## Toimitilat

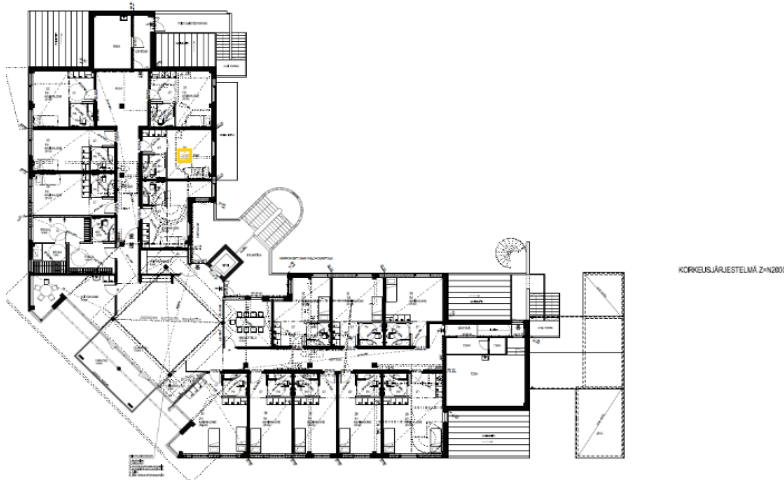
### Tilojen käytön periaatteet

Mainiokoti Timantti tarjoaa tehostettua palveluasumista ikäihmisille. Rakennuksen omistaa Colliers Finland Oy. Sen viihtyisät ja asukasystävälliset tilat sijaitsevat kaksikerroksisessa rakennuksessa. Yläkerrassa on myös parveke. Hoitokodissa on yhteensä 32 asukashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 25-28 m<sup>2</sup> ja jokaisessa asukashuoneessa on oma inva-mitotettu wc/kylpyhuone. Pariskunnan huoneita on 5, koolta 33 m<sup>2</sup>. Jokaisessa huoneistossa on sähkökäyttöinen sänky ja kiinteä vaatekaappi. Asukkaat saavat sisustaa oman huoneensa omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan omannäköiseksi.

Yhteisissä tiloissa vietetään monia mukavia hetkiä ja läheiset ovat tervetulleita ilman vierailuaikoja. Kaikki tilat ovat esteettömiä. Yksikössä on lisäksi hoitajille kokoustila palaveria varten.



1.krs



2.krs

### Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

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

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

Asukkailla on turvarannekkeet, joista lähtee hälytykset omien käytävien kännyköihin. Yksikön yleisissä tiloissa ja käytävillä sekä ulko-ovella on kamerat.

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

Asukkaiden hälytysrannekkeet testataan kerran kuukaudessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikönjohtaja Aire Kapanen, aire.kapanen@mainiokodit.fi  
Hoitajakutsu.fi Janne Sipilä, 0440100310



## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

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

Laiteturvallisuus on paitsi laitteiden turvallisuutta myös niiden käyttöön liittyvää turvallisuutta. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö on saanut laitteiden käyttökoulutusta ja käyttö-turvallisuusohjeet ovat saatavilla ja niitä noudatetaan. Laitteisiin perehtyminen dokumentoidaan henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan.

Yksikössä käytössä olevia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat asukashuoneiden sähkösängyt, moottoroituja painehaavapatjat, suihkutuolit, kuntotuolit, liina- ja seisomanostimet, lattiavaaka, digitaaliset lämpömittarit, verenpainemittarit, verensokerimittarit.

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

Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen osa laiteturvallisuutta. Ilmoitusten avulla pyritään nopeasti ja tehokkaasti reagoimaan laitteisiin liittyviin ongelmiin ja vaaroihin. Laitteval-





mistajat saavat ilmoitusten kautta tietoja valmistamiensa laitteiden suoriutumisesta arjessa ja pystyvät kehittämään tuotteitaan.

Mainiokoti Timantissa fysioterapeutti yhdessä geronomin kanssa kartoittaa asukkaiden apuvälineiden tarpeen yhdessä kunnan apuvälinelainaamon kanssa. Omahoitajat vastaavat siitä, että asukkaiden apuvälineet ovat ehjät ja ne ovat asian-mukaisesti huollettu.

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

Sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake

<https://www2.awanic.fi/haipro/230/julkinen/>

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

<https://www.fimea.fi/documents/160140/764068/2019-11-K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4n+vaaratilanneilmoituslomake.pdf/ac6bcb04-1616-8722-7327-9c84c13b7d82?t=1577451373290>

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:  
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)  
Lääkinnälliset laitteet  
Mannerheimintie 166  
PL 55  
00034 Helsinki

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

Terveystuon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimivastaava/sairaanhoitaja Marja Sairanen, [marja.sairanen@mainiokodit.fi](mailto:marja.sairanen@mainiokodit.fi),  
puh. 0401256152



## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

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

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

### Asiakastyön kirjaaminen

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

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?



Mainiokoti Timantissa kirjataan olevaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään, Domacareen. Domacareen kirjataan joko kännyköillä, kannettavilla tietokoneilla tai tableteilla.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

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

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

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

Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste:

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

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä:

<https://tietosuoja.fi/etusivu>



Sosiaalihuollossa asukas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asukastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asukkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Mainiokoti Timantissa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare. Omaisen, jolle on myönnetty lupa tietojen luovuttamiseen, voi halutessaan pyytää päivittäisen hoidon kirjauksia tai potilastietoja Kaarinan kaupungilta.

Mehiläiselle on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietosuojan omavalvontasuunnitelma. Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön on olemassa Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveystietojen lupa- ja valvontavirastolle.

Tietoturvan ja -suojan omavalvontasuunnitelma:

[https://mehilainen.sharepoint.com/:w:/r/sites/SP-IKA-MainiokotiAurora/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B2792A393-5523-4AAF-8D17-E65AED374CFA%7D&file=Mehil%C3%A4inen%20konsernin%20tietosuojan%20ja%20tietoturvan%20omavalvontasuunnitelma%20-%20sosiaalipalvelut%20v1%20\(3\).doc&action=default&mobileredirect=true](https://mehilainen.sharepoint.com/:w:/r/sites/SP-IKA-MainiokotiAurora/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B2792A393-5523-4AAF-8D17-E65AED374CFA%7D&file=Mehil%C3%A4inen%20konsernin%20tietosuojan%20ja%20tietoturvan%20omavalvontasuunnitelma%20-%20sosiaalipalvelut%20v1%20(3).doc&action=default&mobileredirect=true)

Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste:

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

Yksikön asukasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asukasrekisteriin merkityillä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

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

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



Uudelle työntekijälle haetaan verkkotunnukset Mehiläisen tietohallinnon kautta. Yksikön esihenkilö tai tiimivastaava tekee jokaiselle työntekijälle omat tunnukset asukastietojärjestelmään. Työntekijän työsuhteen päätyttyä tunnukset poistetaan.

Täydennyskoulutusta asiaan järjestetään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa suunniteltaessa. Yksikön esihenkilö arvioi ja kartoittaa koulutustarpeen. Opiskelijoiden ohjaajat painottavat ohjauksessa tietosuojan tärkeyttä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

Yksikössä tietosuojasta vastaa luvan vastuuhenkilö.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

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



## Työyhteisön kehityssuunnitelma 2022:

KEHITYSKOHDE /TAVOITE	LUPAUS	TOIMENPITEET
Työmotivaation ylläpitäminen	Etsimme työstä motivaatiota synnyttäviä tekijöitä. Ollaan luovia, uskalletaan pitää myös hauskaa	Mietimme joka päivää jokin asia, johon on tyytyväinen. Annetaan palautetta toisillemme ja kerrotaan avoimesti esihenkilölle mikä motivoi työssä ja mikä laskee motivaatiota
Työskentelemme Mainiokotien arvojen ja tavoitteiden mukaisesti	Pidämme mielessä arvot ja tavoitteet päivittäisessä työssä	Tutustumme Mainiokotien arvopareihin ja tavoitteisiin ja miten ne yhdistä omaan työhön
Työilmapiirin kehittäminen positiivisen palautteen kautta	Annamme toisillemme palautetta arjen työn lomassa. Tervehditään	Kiitämme avusta, kehumme toisia, otamme palaute vastaan

**10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Littoinen, 15.5.2022

Yksikönjohtaja  
Aire Kapanen