mainiokodit

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 4
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta 5
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus 5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 5
3.1 Toiminta-ajatus 5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet 5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 7
4.1 Riskienhallinta 7
4.2 Ilmoitusvelvollisuus 8
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen 8
4.4 Korjaavat toimenpiteet 9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 9
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma 9
5.2 Asiakkaan kohtelu 10
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen 10
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu 12
5.5 Asiakkaan osallisuus 13
5.6 Asiakkaan oikeusturva 14
5.7 Omatyöntekijä 17
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 17
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 17
6.2 Ravitsemus 18
6.3 Hygieniakäytännöt 20

6.4 Infektioiden torjunta 21
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito 22
6.6 Lääkehoito 23
6.7 Rajattu lääkevarasto 23
6.8 Monialainen yhteistyö 23
7 ASIAKASTURVALLISUUS 24
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 24
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta 24
7.3 Henkilöstö 25
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 26
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta 27
7.6 Toimitilat 28
7.7 Teknologiset ratkaisut 28
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 29
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 30
8.1 Asiakastyön kirjaaminen 30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 32

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Palveluntuottaja Mainiokodit Hoiva Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27	00270 Helsinki

Toimintayksikkö Mainiokoti Vanaja		Y-tunnus 3217144-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Paula Kemppinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) paula.kemppinen@mainiokodit.fi 044 465 0588	
Toimintayksikön katuosoite Kikaristonkatu 41		Postinumero ja toimipaikka 13210 Hämeenlinna
Palvelut / asiakasryhmä Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen		Asiakaspaikkamäärä 48

Hyvinvointialue Kanta-Häme	
Sijaintikunta Hämeenlinna	Sijaintikunnan yhteystiedot etunimi.sukunimi@omahame.fi

---

LUPATIEDOT (ympärivuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 1.3.2013	Palvelu, johon lupa myönnetty Tehostettu ympärivuorokautinen asumispalvelu

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.3.2013	Palveluala, johon rekisteröity Tehostettu ympärivuorokautinen asumispalvelu

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Ateriapalvelut: Ykköskoti Kaarre Kiinteistöhuolto: Lassila & Tikanoja Oy Siivouspalvelut: N-Clean Oy Liinavaate- ja pesulapalvelut: Comforta Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalvelujen tuottajien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ja palvelun laatua valvotaan laatukierrosten/ -palautteiden avulla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Yksikönjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Työntekijöiden kanssa käydään henkilöstöpalavereissa läpi suunnitelman eri osa-alueet ja heidän näkemystään asioihin kysytään/ kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönjohtaja Paula Kemppinen paula.kemppinen@mainiokodit.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan/ päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivitys tehdään myös silloin, jos tiedoissa tai toiminnassa tapahtuu muutoksia.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelman paperiversio on yksikön Kodin kansiossa eteistilassa ja viranomaiskansiossa hoitajien toimistossa. Sähköinen versio on tallennettu yksikön tiedostoihin Mainionettiin sekä yksikön nettisivuille.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Mainiokoti Vanaja tarjoaa ympärivuorokautista, turvallista hoivaa ja huolenpitoa ikääntyville, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toiminnoista omassa kodissaan. Asumispalveluun asukas voi tulla itse maksavana, palvelusetelillä tai hyvinvointialueen palvelusopimuksella, jolloin hyvinvointialueen palveluohjaus valitsee ja sijoittaa asukkaan. Mainiokodissa asuminen perustuu vuokrasopimukseen. Asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään hyvinvointialueensa järjestämiä sosiaali- ja terveyspalveluita, joiden kanssa Mainiokoti tekee yhteistyötä. Palvelusuunnitelman mukaisesti asukasta avustetaan myös muiden ulkopuolisten palveluiden hankinnassa, esim. kampaamo, jalkahoito ja fysioterapia. Hoiva ja huolenpito perustuu yksilölliseen asukkaan tarpeista lähtevään palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Tieto ja taito

- Yksikössämme on muistiasioiden asiantuntemusta. Henkilökunta on saanut lisäkoulutusta mm. dementoivista sairauksista, lääkehoidosta ja muistisairaan kohtaamisesta
- Inhimillisen saattohoidon toteuttaminen. Yksikössämme on saattohoitoon perehtyneitä työntekijöitä (saattohoitovastaavat), jotka ovat saaneet lisäkoulutusta aiheesta. He tuovat osaamistaan yksikön työryhmälle ja ovat laatineet yksikön saattohoitosuunnitelman.
- Kivun hoidon asiantuntemus. Erityisesti yksikön sairaanhoitajat huolehtivat, että asukkaiden kivunhoito (lääkkeellinen ja lääkkeetön) on asianmukaista, keskustelua käydään niin työryhmässä kuin lääkärinkin kanssa.
- Ravitsemuksen asiantuntemus. Käytettävissämme on toisissa yksiköissä työskenteleviä kokkeja, joita voidaan konsultoida. Ateriat valmistetaan ikäihmisten ravitsemussuositusten mukaisesti ja erityisruokavaliot huomioiden. Käytämme MNA-mittaria asukkaiden ravitsemustilan mittaamiseen ja asukkaiden ravitsemukseen liittyviä asioita tarkkaillaan ja kirjataan asukastietojärjestelmään. Keskustelua käydään aktiivisesti myös lääkärin kanssa ravitsemukseen liittyvistä asioista.
- Henkilökunta on tietoinen viranomaisvaatimuksista. Perehdytyksessä käydään läpi nämä asiat.
- MK Vanajassa on yhtenäiset toimintamallit (esim. kokouskäytännöt, työsuunnittelu, johtaminen, asukkaiden vastaanotto). Yksikössämme on melko vakiintuneet käytännöt ja mm. työn suunnittelun perustana ovat työvuorosuunnittelu, päiväkohtainen tehtävien jako ja vuorokuvaukset. Tehtävät ja vastuualueet jaetaan työntekijöiden koulutuksen ja osaamisen mukaan.
- Henkilökunnan perehdytykseen käytetään paljon aikaa ja käytämme Mainiokotien perehdytysohjelmaa

Välittäminen ja vastuunotto

- Palvelu toteutetaan yksilöllisesti, sopimusten mukaisesti ja asukasta kohdellaan/kohdataan kunnioittavasti ja arvostavasti. Kaikille asukkaille laaditaan hoito- ja kuntotussuunnitelma n. kuukauden kuluttua muutosta. Hoitopalaveriin osallistuvat asukas ja hänen läheisensä. Suunnitelmaan kirjataan mm. asukkaan mieltymykset, toiveet ja hoivan tavoitteet.
- Pyrimme dokumentoimaan asukkaan asiat mahdollisimman tarkasti ja esim. lääkehuollon vaikuttavuutta seurataan.
- Kiinnitämme huomiota ympäristöasioihin mm. lajittelemalla jätteet asianmukaisesti ja noudattamalla kestävän kehityksen periaatetta esim. hoitotarvikkeiden käytössä ja pyykin pesussa.

Kumppanuus ja yrittäjyys

- Teemme tiivistä yhteistyötä tilaaja-asiakkaiden kanssa, läheisten, verkostojen ja asukkaiden kanssa. Yksikönjohtaja osallistuu kaupungin ja tilaajaa-asiakkaiden järjestämiin yhteistyökokouksiin muiden viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä lähes viikoittain.

- Läheisille järjestetään säännöllisesti läheisten iltoja/ Teams-tapaamisia ja he ovat tervetulleita kaikkiin yksikön tapahtumiin. Läheiskirje lähetetään n. kerran kuukaudessa.
- Asukkailla on mahdollisuus osallistua asukaskokouksiin kerran viikossa. Asukaskokouksissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja tehdään päätöksiä tai ehdotuksia yhteisistä asioista.

Kasvu ja kehittäminen

- Pyrimme kehittämään palveluitamme mahdollisimman joustavasti tilaajan tarpeiden mukaan
- Mittaamme kokemuksellista laatua kuukausittain asukkaille, läheisille ja henkilökunnalle tehtävän Forms-pohjaisen kyselyn avulla (-> yksikön laatuindeksi)
- Tavoitteemme on palvella kaikkia tahoja yksilöllisesti, ystävällisesti ja ns. matalalla kynnyksellä. Vastaamme viesteihin ja puheluihin ja tarvittaessa otamme asioista selvää.
- Teemme yksikkömme toimintaa tutuksi lähiasukkaille ja olemme yhteistyössä mm. alueen koulun, päiväkodin ja seurakunnan kanssa

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

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

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

Mainiokoti Vanajan yksikönjohtaja, tiimivastaava sekä työsuojeluvaltuutettu huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Edellä mainitut henkilöt vastaavat myös siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Yksikön työsuojeluvaltuutettu tekee toimitilojen tarkastuksen ja järjestää turvallisuuskierroksen vähintään 3 kk:n välein.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Henkilöstö on ohjeistettu poikkeamailmoituksen tekemiseen sosiaalipalveluiden poikkeamajärjestelmään Mainionetissä (Mainiokotien intranet). Työntekijä valitsee oikean poikkeaman laadun ja täyttää ilmoituksen. Työntekijän tulee myös pohtia poikkeamaan johtaneita syitä ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

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

Henkilöstö tekee poikkeamailmoituksen sosiaalipalveluiden poikkeamajärjestelmään. Havainnoista voi myös kertoa työsuojeluvaltuutetulle tai yksikönjohtajalle.

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

Laatupoikkeamista voidaan ilmoittaa yksikönjohtajalle, (laatukyselyn kautta tai esim. nimettömänä intranettiin. Yksikönjohtaja tekee tarvittavat toimenpiteet ilmoituksen johdosta.

Läheltä piti-tilanteet raportoidaan Mainionetissä poikkeamat-järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään järjestelmässä ja henkilökunnan kanssa viikoittain.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet raportoidaan sähköisesti yksikön omaan Poikkeamat-järjestelmään Mainionetissä.

Kriittiset ja vakavat poikkeamat käsitellään heti ja niistä lähtee ilmoitus sähköpostiin yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle, laatupäällikölle ja liiketoimintajohtajalle. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava käsittelevät poikkeamat ja tekevät niistä koosteen. Kooste käsitellään yksikön henkilöstökokouksessa ja/tai tiimipalaverissa viikoittain.

Tarvittaessa haittatapahtumasta keskustellaan myös asukkaan ja läheisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta ja / tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta.

Kriittisistä ja vakavista poikkeamista ilmoitetaan aina myös palveluiden ostajalle.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeamailmoitukseen käsittelyn yhteydessä. Kehittämistä vaativat asiat ja toimenpiteet kirjataan yksikön kehittämissuunnitelmaan, jonka toteutumista seurataan vuoden aikana.

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

Muutoksista ilmoitetaan henkilöstöpalavereissa ja sähköpostitse. Palaverimuistiot toimitetaan työntekijöille s-postitse ja ne löytyvät yksikön tiedostoista Mainionetistä.
Muille yhteistyötahoille korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan heidän kanssaan sovitulla tavalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Uudelle asiakkaalle laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma n. kuukauden kuluttua muutosta. Suunnitelma päivitetään asukkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa. Asukkaan omahoitaja huolehtii, että suunnitelma on ajan tasalla.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Asukkaan toimintakyvyn mittaamiseen käytetään RAI-arviointia, MMSE-testiä ja CDR-testiä.

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

Asukas ja läheiset kutsutaan ensimmäiseen hoitoneuvotteluun, jonka pohjalta suunnitelma laaditaan. Omahoitaja päivittää suunnitelman ja halutessaan läheiset voivat osallistua siihen.

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

Hoitotiimeissä (pienkotien/ koko talon hoitohenkilökunnan viikoittaiset palaverit) käsitellään asukasasioita ja muutoksista tiedotetaan kaikkia. Uuden asukkaan tullessa tieto jaetaan kaikille työntekijöille.

5.2 Asiakkaan kohtelu

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

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Mainiokoti Vanajassa asukas on mukana sekä palvelutarpeen arvioinnissa että hoito- ja kuntoutumissuunnitelman laadinnassa. Asukkaan hyvinvointi- ja kuntoutumissuunnitelman apuna hyödynnetään asukkaan elämän historiatietoja ja mahdollistetaan omannäköisen elämän jatkuminen. Asukas saa päättää mm. itse omasta päivärytmistään.

Kaikilla asukkailla on yhden hengen huone. Asukkaat saavat kalustaa oman huoneensa ja tuoda sinne tuttuja esineitä, myöskään vierailuaikoja ei ole rajattu.
Yksityisyys varmistetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä.

Asukkaan mieltymykset huomioidaan mahdollisuuksien mukaan, kuten ruokailuissa tai vaatteiden valinnassa. Hoitajan tehtävä on kuitenkin huolehtia, että asukas saa terveellistä ja monipuolista ruokaa sekä pukeutuu asian-/säänmukaisesti.

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

Mahdollisista itsemääräämisoikeuden rajoittamisista keskustellaan aina asukkaan itsensä ja läheisen kanssa. Itsemääräämisoikeuden rajoittamista voi olla esim. asukkaan itsenäisen liikkumisen rajoittaminen, jos se aiheuttaisi hänelle turvallisuusriskin.

Tarvittaessa lääkäri kirjoittaa luvan rajoittamistoimenpiteeseen. Lupa on voimassa 3 kk ja rajoittamistoimenpiteen tarpeellisuutta on arvioitava tuona aikana, jottei rajoittamista jatketa ilman perustetta. Asukastietojärjestelmään kirjataan rajoittamistoimenpide, luvan myöntäjä, luvan päättäjä sekä arvioidaan rajoittamistoimenpiteen tarpeellisuutta. Jos rajoittamistoimenpide ei ole välttämätön, lupaa ei uusita.

Mainiokoti Vanajassa rajoittamistoimenpiteitä käytetään ainoastaan asukkaan turvallisuuden takaamiseksi (esim. vuoteen laidat nostamalla estetään vuoteesta putoaminen tai ns. haaravyöllä estetään asukkaan kaatuminen pyörätuolista lähtiessä). Rajoittamistoimenpiteen käyttö kirjataan joka kerta asukastietojärjestelmän päivittäiseen raporttiin.

Toisaalta arvioitaessa rajoittamistoimenpiteitä voidaan päätyä myös siihen, että siitä saatava hyöty ei vastaa asukkaan toivetta. Tällöin tiedostetaan riskit, jotka liittyvät siihen, ettei esim. asukkaan itsenäistä liikkumista rajoiteta, vaikka hänellä olisi sen myötä kaatumisen riski. Myös tämä päätös kirjataan asukastietojärjestelmään.
Esim. kaatumisriskin kohdalla arvioidaan, onko erilaisista turvavälineistä hyötyä kyseisen asukkaan kohdalla (mm. turvakypärä, lonkkasuojahousut). Lääkäri tarkistaa asiakkaan lääkityksen ja mahdollisuuksien mukaan vältetään kaatumisriskiä lisääviä lääkkeitä.

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

Mainiokoti Vanajassa voidaan tarvittaessa nostaa vuoteen laidat, käyttää haaravyötä pyörätuolissa/ geriatrisessa tuolissa tai pukea asiakkaalle hygieniahaalari.

Rajoittamistoimet kirjataan joka kerta asukastietojärjestelmään ja rajoittamistoimen tarpeellisuutta arvioidaan kaiken aikaa.

Lue lisää
Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta
Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa
Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)
Muistisairaan henkilön hoito EOAK/8165/2020

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asukkaan kaltoinkohteluun puututaan heti, jos sellaista havaitaan.
Asukkaan epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asukkaan ja hänen läheisensä kanssa.

Kaltoinkohtelun käsittelyn tukena käytetään Mehiläisen ohjeistusta, joka on sähköisessä muodossa sekä omavalvontasuunnitelman liitteenä.

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

Haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta ilmoitetaan läheiselle. Jos havaitaan kaltoinkohtelua, asiasta keskustellaan asukkaan ja läheisen kanssa.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Keräämällä palautetta kirjallisesti, suullisesti ja laatuindeksikyselyllä (sähköisesti). Läheisten illoissa on myös mahdollisuus esittää toiveita ja parannusehdotuksia. Asukkaiden toiveita kerätään mm. asukaskokouksissa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Mainiokoti Vanajassa kerätään jatkuvasti asukkailta ja läheisiltä palautteita ja kehitysehdotuksia. Palautteet voi antaa joko kirjallisena palautelomakkeella tai suullisena, jolloin henkilökunta kirjaa palautteen palautelomakkeelle tai yrityksen nettisivujen kautta. Yksikön palautelaatikko sijaitsee eteistilan seinällä. Yksikössä toimii säännölliset asukaskokoukset 4 krt / kk. Kanta-Hämeen hyvinvointialue tekee myös oman asukas- ja omaistyytyväisyyskyselyn. Mainiokotien laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mainiokotien 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.

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

Kaikki saadut asukaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas), läheinen, sidosryhmän

työntekijä tai muu yhteistyötaho. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa. Hyvinvointialueen kerran vuodessa teettämän asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käydään yksiköittäin läpi. Yksikön tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja omaisten illoissa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa Yksikön johtaja vastaa palautteiden käsittelystä ja hän vastaa palautteisiin mahdollisimman pian. Palautteisiin vastataan joko puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse, riippuen palautteen saapumistavasta.

.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Paula Kemppinen Yksikönjohtaja Kikaristonkatu 41 13210 Hämeenlinna paula.kemppinen@mainiokodit.fi puh. 044 465 0588

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Linnankatu 6 C 25 13100 Hämeenlinna puh. 03 621 2908, ma klo 12-15, ti ja to klo 9-12 Sosiaaliasiamies Satu Loippo

satu.loippo@pikassos.fi

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

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

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkopalvelusta (https://www.kkv.fi/yhteystiedot/) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Jos ongelma ei selviä, kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Kuluttajaneuvontaan voit olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voit sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.
Kuluttajaneuvonta:
Puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)
Puh. vaihde: 029 505 3000
Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa):
Lintulahdenkuja 2
00530 Helsinki
Sähköpostiosoitteet: etunimi.sukunimi@kkv.fi

Kuluttajaneuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa sekä antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

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

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

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

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)

- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Tarvittavat muutokset käsitellään yksikön henkilöstöpalaverissa (kiireiset) tai yksikön kuukausipalaverissa, sekä sovitaan tarvittavista muutostoimenpiteistä. Muutostoimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa kokouksissa.
Kaikki kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään myös Mainiokotien laatu-/ johtoryhmässä, jolloin mahdolliset muutostarpeet huomioidaan koko yrityksessä. Tarvittaessa muutostarpeet johtavat ohjeistuksen päivittämiseen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian, viimeistään 14 vrk:n sisällä.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä. Omahoitaja pyritään nimeämään jo ennen asukkaan muuttoa yksikköön. Omahoitaja esittäytyy asukkaalle ja on yhteydessä läheiseen. Omahoitaja tutustuu asukkaaseen, perehtyy hänen asioihinsa ja informoi muuta työryhmää.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asukkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on ihmisläheinen ajattelu, joka korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja. Asukkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistetaan asukkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla.

Psyykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla mm. masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, sekä säännöllisellä vuorokausirytmillä sekä yhteisön ja omaisten tuella. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että yksiköstä ulospäin suuntaavan toiminnan avulla. Erilainen virikkeellinen harrastetoiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia.

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

Asukkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät asukkaan päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Yksikössä järjestetään harrastetoimintaa päivittäin asukkaiden toiveiden ja mieltymysten mukaan. Asukkaille tarjotaan mahdollisuutta ulkoiluun säännöllisesti.

Mainiokoti Vanajassa on viikoittain vaihtuva virikekalenteri. Jokaiselle päivälle on nimetty viriketoiminnasta vastaava työntekijä ja se on merkittynä työvuorotaulukkoon. Myös ulkopuolisia esiintyjiä vierailee viihdyttämässä asukkaitamme.

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

Asukkaiden hoito- ja kuntoutusuunnitelmaan kirjattujen päivittäistä liikkumista, ulkoilua, kuntoutusta ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti asukaskirjauksista hakusanoilla. Tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan tarvittaessa palveluja ostavalle kunnalle sopimuksen mukaisesti.

Yksikössä sekä konsernitasolla seurataan mm. hyvinvointi –ja palvelusuunnitelmien toteutumista ja ulkoilujen sekä omatuokioiden määrää.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Mainiokoti Vanajassa on ns. jakelukeittiö ja ateriapalvelut tuottaa Ykköskoti Kaarre. Kaarre-keittiöstä tulee lämmin lounas viikon jokaisena päivänä. Päivällinen tulee kylmänä ja se lämmitetään yksikössä.

Mainiokoti Vanajassa on 2 keittiötyöntekijää. He huolehtivat aterioiden tarjoamisen ja lämmittämisen, kahvileipien leipomisen ja iltapalojen valmistuksen.

Aterioiden suunnittelu ja valmistus on ammattitaitoisen henkilöstön vastuulla, joilta edellytämme valtakunnallisten ravitsemussuositusten noudattamista. Varmistamme, että ruokailurytmi on säännöllinen, eikä yöpaasto ylitä 11 tuntia sekä huolehdimme lääkärin määräämistä erikoisruokavalioista. Tarvittaessa asukkailla on käytössä lisäravintovalmisteita.

Mainiokoti Vanajassa ruokalista on viikoittain vaihtuva ja on esillä pienkodeissa sekä ruokasalissa.

Mainiokoti Vanajan ruokailuajat:

- aamiainen klo 7.00 alkaen. Tarvittaessa yöhoitaja tarjoaa varhaisaamiaista.
- lounas klo 11.30 alkaen
- päiväkahvi klo 14
- päivällinen klo 16.30 alkaen
- iltapala klo 19 alkaen

Tarvittaessa yöhoitaja tarjoaa myöhäisilta-/ yöpalaa.
Aamiainen ja iltapala pyritään tarjoilemaan asukkaan oman vrk-rytmin ja toiveen mukaisesti.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille tilataan omat ateriat.

Myös asukkaiden mieltymykset pyritään ottamaan huomioon.

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

Mainiokoti Vanajassa käytämme ravitsemuksen seurannassa MNA – testiä ja painoa seurataan vähintään kerran kuukaudessa.

Hoitajat havainnoivat päivittäin asukkaiden ruokahalua ja varmistavat mm. riittävän nesteen saannin. Havainnot kirjataan asukastietoihin.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

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

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

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

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

Mainiokoti Vanajassa noudatetaan hygieniasuosituksia niin hoitotyössä kuin infektioiden torjunnassa. Yksikössä on nimetyt hygieniavastaavat, jotka välittävät päivitettyä tietoa K-HKS:n hygieniahoitajilta. Tarvittaessa heiltä saa tietoa akuutissakin tilanteessa. Hyvät hygieniakäytännöt yksikössämme perustuvat tutkittuun tietoon, ohjeiden noudattamiseen ja tarvittavien suojavarusteiden käyttöön.

- ajantasainen tieto kaikkien saatavilla
- selkeät toimintaohjeet esim. käsihygienian toteuttamisesta (ei rakennekynsiä, käsienpesumahdollisuus + käsihuuhteet ja suojakäsineet saatavilla)
- yhteistyö K-HKS:n hygieniahoitajien kanssa, tarvittaessa yhteys infektiolääkäriin
- siivoussuunnitelma
- elintarvikehuollon omavalvonta
- hygieniapassit niillä työntekijöillä, jotka käsittelevät ruokatarvikkeita

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Mainiokoti Vanajan siivouspalvelut tuottaa N-Clean Oy. Yksikköön on laadittu siivoussuunnitelma, jota laitoshuoltaja noudattaa. Siivousta toteutetaan ma-pe. Laitoshuoltaja siivoaa asukashuoneet 1x viikossa siivoussuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa hoitohenkilökunta siistii ja järjestää huoneita siivouksen välipäivinä. Ikkunat pestään 1x vuodessa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

N-Cleanin laitoshuoltaja siivoaa yleiset tilat siivoussuunnitelman mukaisesti.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaiden liinavaatehuolto (vuokraus ja pesulapalvelut) ostetaan Comforta Oy:ltä. Asukkaiden henkilökohtaiset vaatteet pestään Mainiokoti Vanajassa.

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

Ostopalvelun tuottajat huolehtivat oman henkilökuntansa koulutuksesta. Mainiokoti Vanajan henkilökunnan perehdytysohjelmassa käydään läpi siivous- ja pyykkihuoltoasiat.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Marja Rantanen marja.rantanen1@mainiokodit.fi Sairaanhoitaja Helina Rand helina.rand@mainiokodit.fi

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.

Tartuntatautitilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

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

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Hammashoito ja kiireetön sairaanhoito kirjataan sähköiseen asukastietojärjestelmäämme terveydenhuollon seurantalomakkeelle ja niiden toteutumista seurataan vähintään puolivuosittain hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä.
Mainiokoti Vanajassa käy hammaslääkäri ja suuhygienisti tekemässä hammashuoltoa kaikille palvelua haluaville asukkaille.

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

Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulun varmistamiseksi asukkaan mukaan laitetaan hoitajan lähete sekä hyvinvointi – ja kuntoutussuunnitelma. Hoitaja, joka saattaa asukkaan, kirjaa asukkaan myös poissaolleeksi. Vastaavasti hoitaja, joka ottaa vastaan asukkaan kirjaa hänet yksikköön.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoito - ja kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan terveyttä edistävän toiminnan tavoitteet ja keinot. Niiden toteutumista seurataan puolivuosittain hoito- ja kuntoutumissuunnitelman toteutumisen arvioinnin yhteydessä tai aina tarvittaessa.

Huolehdimme myös, että asiakas käy vähintään kerran vuodessa lääkärintarkastuksessa, jolloin tehdään myös kokonaislääkityksen arviointi.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Vastaava hoitaja sh Kirsi Hänninen

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksiköllä on Turvallinen lääkehoito- oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytänteet. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja sen toteutumista seurataan tarkistuslistoilla ja kuittauksilla sekä lääkehoidon poikkeamilla, joihin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Poikkeamia ja niistä johtuvien korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikko- ja kuukausikokouksissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksestä huolehtii yksikön lääkehoitovastaava sairaanhoitaja. Lääkelupien allekirjoituksesta vastaava henkilö on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoitovastaava sh Minna Rantanen (sijaisena sh Marja Rantanen) ja vastaava hoitaja/ tiimivastaava sh Kirsi Hänninen.

6.7 Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Yksiköllä ei lääkevarastoa ei ole.

6.8 Monialainen yhteistyö

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

Kun asukas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, lähtee läheinen tai asumispalveluyksiköstä saattaja mukaan terveydenhuollon käynneille tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan lähetteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Yksikön lääkäri kirjaa asukkaan asiat Lifecare-potilastietojärjestelmään, josta muut hoitavat tahot voivat ne tarvittaessa nähdä.

Tarvittaessa henkilökunta tekee yhteistyötä myös yksityisten palveluntuottajien kanssa. Yksikössä käy säännöllisesti mm. jalkahoitaja ja fysioterapeutti. Näiden palvelut ovat asukkaan ostettavissa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Hyvinvointialueen terveystarkastaja tekee terveydensuojelulain mukaisen tarkastuksen määräajoin. Hän laatii tarkastusraportin, joka toimii toimintaohjeena yksikössä.
Yksikköön laaditaan oma ympäristöterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma keväällä 2023.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Palo - ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä lakisääteisen tarkastuksen yhteydessä ja järjestämme vuosittaisen pelastusharjoituksen.

Pelastussuunnitelma on sähköisessä muodossa ja se päivitetään tarvittaessa.

- vuosittaiset riskien arvioinnit auttavat jatkuvaan asiakasturvallisuuden parantamiseen
- palo- ja pelastuskoulutus järjestetään säännöllisesti. Viimeisin koulutus on ollut 2/2023
- EA-koulutusta järjestetään tarvittaessa niin, että suurimmalla osalla koulutus on voimassa. Koulutusta on ollut viimeksi 3/2020.
- toimitilatarkastus tehdään 3 kk:n välein
- turvallisuuskävely on 3 kk:n välein
- henkilökuntaa on koulutettu uhka- ja vaaratilanteiden hallintaan

7.3 Henkilöstö

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

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

Henkilöstön määrä ja rakenne on yksikön toimiluvan ja kuntasopimuksen mukainen. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja. Hoitohenkilöstöön kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia. Lisäksi yksikössä työskentelee hoitoapulainen avustavissa tehtävissä sekä kaksi keittiötyöntekijää.

Henkilöstömitoitus Mainiokoti Vanajassa on 0,65 henkilötyövuotta / asukas

Henkilöstön määrää suhteessa asiakasmäärään seurataan koko ajan sekä viikko- että kuukausitasolla. Työvuorot suunnitellaan siten, että noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa henkilöstömitoitusvaatimusta.

Mainiokoti Vanajassa ylläpidetään toimivaa sijaisrekisteriä, jota päivitetään säännöllisesti. Tarvittaessa on mahdollisuus käyttää vuokratyövoimaa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään aina tarvittaessa paikkaamaan puutoksia. Mainiokoti Vanajalla on lista yksikön käyttämistä sijaisista. Kiireettömissä sijaistarpeissa sijaishankinnasta vastaava lähihoitaja sopii työvuoroista sijaisten kanssa tai kiireellisissä tilanteissa kuka tahansa vuorossa oleva hoitaja voi lähettää viestin sijaisille.

Sijaisille pyritään järjestämään työvuoroja heidän toiveidensa mukaisesti, jotta yhteistyö olisi toimivaa molemmin puolin.

Yksikön johtaja tarkistaa työntekijöiden tutkintotodistukset, JulkiTerhikistä rekisteritiedot sekä voimassa olevan tartuntatautilain mukaisen suojan.

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

Yksikönjohtajan työ on hallinnollista, hän ei osallistu hoitotyöhön. Mainiokoti Vanajan tiimivastaava toimii yksikönjohtajan työparina. Yksikönjohtajan apuna on myös konsernin laaja tukipalveluiden verkosto.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työhaastattelu käydään suomen kielellä. Haastattelussa varmistetaan, että hakija pystyy käymään keskustelua suomeksi.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikön henkilöstöresurssien suunnittelun perustana ovat toimiluvan, hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen ja asukastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja –rakenne. Yksikön henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikönjohtaja.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Kuhunkin työtehtävään valitaan ao. koulutuksen omaava henkilö. Myös alan oppisopimusopiskelija voi toimia työntekijänä suorittamiensa opintojen laajuuden puitteissa. Työntekijän valinnan tekee yksikön johtaja, joka tuntee asiakkaiden tarpeet. Rekrytoinnin asiantuntijat auttavat tarvittassa mm. työhaastatteluissa, jolla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi.

Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikönjohtaja tarkistaa työtekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta yksikköön. Hoitajien rekisteritiedot tarkistetaan JulkiTerhikki-tietokannasta.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdytyksellä ja perehtymisellä 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

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

Mainiokodeilla on intranetissä perehdytysohjelma, jonka uusi työntekijä suorittaa vaiheittain ensimmäisten työviikkojen aikana. Kurssin suoritus tallentuu työntekijän tietoihin Workday-henkilöstöhallinto-ohjelmaan. Yleisen perehdytyksen lisäksi työntekijä perehtyy oman yksikön asioihin. Apuna käytetään perehdytyskorttia, johon työntekijä merkitsee, kun asia on käyty läpi ja tullut tutuksi. Perehtyminen on pitkä prosessi, jossa työntekijä nähdään aktiivisena toimijana kysymään asioista ja hakemaan tietoa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Mainiokotien koulutuskalenteri on henkilöstöhallinto-ohjelma Workdayssä. Työntekijä voi ilmoittautua haluamaansa koulutukseen ja suoritus kirjautuu hänen tietoihinsa. Koulutuksia järjestetään Teamsin välityksellä ja lähiopetuksena.

Koulutuksia tilataan myös ulkopuolisilta kouluttajilta yksikön tarpeen mukaan.

Mainiokoti Vanajassa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma vallitsevan koulutustarpeen mukaan. Koulutuksiin osallistujia suunnitellessa huomioidaan myös kunkin työntekijän kiinnostuksen kohteet. Kehityskeskustelussa käydään läpi työntekijän kehittymistä työssään ja mahdollista koulutustarvetta.

Mainiokodeilla työntekijöitä kannustetaan kouluttautumaan ja työajan puitteissa on mahdollisuus suorittaa monenlaisia lyhytkoulutuksia netissä.

Lakisääteisiä koulutuksia järjestetään vuosittain (palo- ja pelastus, EA) tai tarpeen mukaan useammin.

Lääkehoidon osalta tavoitteena on, että Love-tentit (LOP-, kipu ja PKV-osuudet) ja yksikkökohtaiset lääkenäytöt suoritetaan hyväksytysti koeaikana, jolloin työntekijä saa lääkeluvat.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Mainiokoti Vanajassa on 48 yhden hengen huonetta. Huoneet ovat kooltaan 20,0 m2 ja niissä on wc-kylpyhuone. Kaikissa huoneissa on sähkösäätöinen hoitosänky, patja ja pelastuslakana. Huoneet sisustetaan asukkaiden henkilökohtaisilla tavaroilla. Tarvittaessa huoneen oven saa lukkoon ja asukkaan on mahdollista saada huoneen avain itselleen. Asuinhuoneiden ja yhteistilojen pinta-ala on asukasta kohden 37,2 m2.

Käytössä ovat ruokasali, pienkotien yhteistilat, saunatilat sekä aidattu piha-alue. Tilat ovat kaikilta osin liikuntaesteettömät. Toimitilat on suunniteltu niin, että asiakkailla on mahdollisuus yhteiseen toimintaan ryhmäkotien oleskelutilassa tai ruokasalissa. Yhtenä ryhmäliikuntamuotona toteutuu sisäkävely ja toimitilat mahdollistavat sekä ulko- että sisäliikunnan.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yksikössä ei ole kulunvalvontaa.

Pääovessa on koodilla toimiva sähkölukko. Pienkodeissa terassin ovessa on koodilla toimiva lukko.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asukkailla on käytössä Hoitajakutsu.fi -hälytysjärjestelmä. Kullakin asukkaalla on käytössä yksi hälyranneke. Asukashälytykset tulevat henkilökunnan erillisiin puhelimiin. Hälytykset jakautuvat pienkotikohtaisesti neljään eri sektoriin. Otettuaan hälytyksen vastaan puhelimella (viesti, jossa näkyy asukashuoneen numero tai sektori) hoitaja vastaa tähän mahdollisimman nopeasti.

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

Uudet asukkaat ja uusi henkilökunta perehdytetään aina hälytysjärjestelmän toimintaperiaatteisiin. Erillisessä kansiossa, joka säilytetään kansliassa, on koottu hälytysjärjestelmän toimintaan ja käyttöön liittyvät yksityiskohdat. Sieltä löytyvät myös puhelin numerot, johon voi olla yhteydessä ongelmatilanteissa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Työsuojeluvaltuutettu Satu Mustalahti.

7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Mainiokoti Vanajassa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit.

Yksikön omistuksessa olevat laitteet (sähkösäätöiset hoitosängyt, henkilönostimet, istumavaaka, verenpainemittarit) huolletaan ja kalibroidaan vuosittain. Tehdyn sopimuksen mukaan laitehuolloista vastaa Berner Oy.

Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön perehdytysohjelman mukaisesti. Yksikössä olevat terveydenhuollon laitteet ovat listattuna laiterekisteriin.

Asukkaat saavat tarvitsemansa apuvälineet Hämeenlinnan kaupungin apuvälineyksiköstä, missä fysioterapeutti arvioi oikeanlaisen apuvälineen. Apuvälineyksiköstä lainatut apuvälineet

huolletaan siellä. Tarvittaessa huollon ajaksi saa korvaavan apuvälineen lainaksi. Tarvittaessa ohjaus apuvälineen käyttöön saadaan apuvälineen luovuttavassa yksikössä. Pääsääntöisesti omahoitaja huolehtii oman asukkaansa apuvälineasiat. Lainassa olevat apuvälineet listataan omalle laiteluettelolle. Luettelossa on näkyvissä edellinen ja seuraava huoltopäivä.

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

Mainiokoti Vanajassa noudatetaan Valviran määräyksessä 4/2010 annettuja ohjeita terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Paula Kemppinen	Kirsi Hänninen
Yksikön johtaja	Tiimivastaava
Kikaristonkatu 41	Kikaristonkatu 41
13120 Hämeenlinna	13210 Hämeenlinna
Puh.044 465 0588	puh.050 369 5815
paula.kemppinen@mehilainen.fi	kirsi.hanninen@mehilainen.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Mainiokotien perehdytysohjelmassa käsitellään kirjaamista. Samoin uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiseen, kun hän aloittaa työt Mainiokoti Vanajassa. Hän saa heti henkilökohtaiset tunnukset DomaCare-järjestelmään, jolloin hän voi kirjata joko itsenäisesti tai toisen työntekijän ohjauksella. Kirjaamisen perehdytyksessä painotetaan asiakaslähtöistä kirjaamista sekä sitä, että käytetään oikeita huomionlaatuja.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Ajantasainen kirjaaminen tapahtuu joko mobiilisti tai pienkodeissa olevilla kannettavilla tietokoneilla. Mainiokoti Vanajassa on riittävästi puhelimia ja tietokoneita, jotta kirjaaminen on mahdollista milloin tahansa.

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

Yksikönjohtajan, tiimivastaavan sekä sairaanhoitajien tehtävänä on seurata yksikössä asiakaskirjausten laatua ja riittävyyttä. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista (esim. tietokoneiden lukitus, tietojen arkistointi) ja väärinkäytöstä epäillessä voidaan tarkistaa tietojen käyttöön osallistuneet henkilöt järjestelmän lokitiedoista.

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

Työsopimuksessa työntekijä allekirjoituksellaan sitoutuu salassapitoon ja henkilökohtaisten verkkotunnusten saamisen edellytyksenä on käyttäjäsitoumuksen allekirjoittaminen, joka käydään työntekijän kanssa läpi. Tietosuoja-asioita käydään läpi sekä yleisessä perehdytyksessä sekä asukaskirjausjärjestelmän koulutuksessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

mainiokodit

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- puhutaan asioista avoimesti, opetellaan antamaan palautetta rehellisesti
- pidetään vuorojen työnjakopalaverit klo 7.30 ja klo 14
- panostetaan tiedonkulkuun: tiedotetaan s-postitse/ DomaCaren keskustelupalstalla/ palavereissa, luetaan tulleet tiedotteet ja palaverimuistiot
- yhteisvastuullisuus asioiden hoidossa

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Hämeenlinna 14.8.2023

Allekirjoitus

Paula Kemppinen

Kaltoinkohtelu on toimintaa, jossa toista ihmistä kohtaan käyttäydytään väärin. Kaltoinkohtelulla aiheutetaan toiselle ihmiselle kärsimystä. Kaltoinkohtelu voi olla tahallista tai tahatonta toisen ihmisen huonoa kohtelua. Kaltoinkohtelua on myös hoidon laiminlyönti. On tärkeää, että asiakkaiden hoitoon osallistuva henkilöstö tunnistaa kaltoinkohtelun ja tietää, miten tulee toimia, jos sitä ilmenee. Pääpaino tulee aina olla kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyssä. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista kaltoinkohtelua, taloudellista tai seksuaalista hyväksikäyttöä tai hoidon laiminlyöntiä.

- **Fyysistä kaltoinkohtelua** voi olla esim. asiakkaan töniminen, kovakourainen käsittely tai esineellä heittäminen. Myös liika lääkitseminen tai liikkumisen rajoittaminen tarpeettomasti on fyysistä kaltoinkohtelua. Murtumat ja mustelmat voivat olla merkkejä fyysisestä kaltoinkohtelusta.

- **Psyykkinen ja sosiaalinen kaltoinkohtelu** on yleisempää kuin fyysinen. Psyykkistä ja sosiaalista kaltoinkohtelua on esimerkiksi huutaminen, kiroaminen, vihaisen äänensävyn käyttäminen, alentavasti puhuminen, uhkailu tai nimittäminen. Psyykkinen ja sosiaalinen kaltoinkohtelu voi liittyä hoitajan/ohjaajan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutustilanteeseen, jossa asiakas on riippuvainen hoitajasta/ohjaajasta. Kaltoinkohtelua on myös se, ettei kunnioiteta asiakkaan omaa reviiriä.

- Asiakkaan **seksuaalista hyväksikäyttöä** on mikä tahansa sellainen seksuaalinen kontakti, johon asiakas ei ole halukas tai jota hän ei ymmärrä tai kykene antamaan siihen lupaa. Seksuaalisen hyväksikäytön uhri on useimmiten nainen ja hyväksikäyttäjä voi olla kodin toinen asukas, henkilökuntaan kuuluva tai asiakkaan luona vieraileva henkilö. Seksuaalisen hyväksikäytön merkkejä ovat mm. ruhjeet, mustelmat, verenvuoto ja kipu genitaalialueella tai todettu sukupuolitauti/sen oireet. Asiakkaan käyttäytyminen voi myös muuttua, hän esimerkiksi välttelee tiettyjä ihmisiä.

- **Taloudellisen hyväksikäytössä** asiakkaan varoja tai omaisuutta käytetään epäeettisesti tai laittomasti ilman, että asiakas antaa siihen suostumuksensa. Asiakkaan omaiset voivat esimerkiksi hävittää tai myydä asiakkaan omaisuutta. Myös asiakkaan asioiden hoitaja voi käyttää asemaansa väärin.

- **Hoidon laiminlyönti** on kaltoinkohtelun muoto, jota on vaikein määritellä. Se voi jatkua pitkäänkin ja muodostua osaksi työkulttuuria, jos sitä ei tunnisteta. Hoidon laiminlyöntiä on olla huomioimatta asiakasta ja hänen tarpeitaan, jättää hänet pitkäksi aikaa yksin. Hoito voi olla myös epäasiallista, asiakkaan vaivoja hoidetaan miettimättä miten niiden mahdollisiin syihin voitaisiin vaikuttaa tai hoidetaan oireita, miettimättä miten niitä voitaisiin ennaltaehkäistä.

Kaltoinkohteluun altistavia tekijöitä Tilanteet, joissa kaltoinkohtelua tapahtuu, ovat monimutkaisia ja usein altistavia tekijöitä on useita. Hoitavan henkilökunnan asenne asiakkaita kohtaan vaikuttaa siihen, miten heitä kohtelee. Jos henkilöllä ei ole riittävästi tietoa ja taitoa kohdata esim. käytöshäiriöisiä asiakkaita, saattaa hän kaltoinkohdella tätä. Asiakkaisiin liittyviä kaltoinkohteluun altistavia tekijöitä voivat olla mm. omaisten puuttuminen, kognition aleneminen, masennus, alkoholin ja lääkkeiden väärinkäyttö. Henkilökunnan osalta kaltoinkohteluun voivat altistaa stressi, suuri henkilöstön vaihtuvuus, työkulttuuri sekä riittämätön koulutus esim. käytöshäiriöiden hoitoon. Puuttumattomuus kaltoinkohteluun työyhteisössä voi myös mahdollistaa sen jatkumisen sillä siihen puuttuminen vaatii rohkeutta.

Kaltoinkohtelun ennaltaehkäisy Johtajat ja esimiehet ovat tärkeässä asemassa kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyssä. Heidän tulee kiinnittää erityistä huomiota henkilökunnan valintaan

(suositukset), koulutukseen ja hoitotyön kehittämiseen. Myös henkilökunnan perehdyttämiseen tulee panostaa. Omahoitajan/-ohjaajan nimeäminen ehkäisee kaltoinkohtelua. Työyhteisössä tulee säännöllisesti keskustella hoitotyön etiikasta ja luoda ilmapiiri, jossa voidaan avoimesti keskustella asioista jo ennen ongelmien ilmenemistä. Henkilökunnan tulee suojella asiakkailta erilaisilta vaaroilta, myös kaltoinkohtelulta. Ryhmäkodeissa asiakkaiden arvoesineille tulee mahdollistaa turvalliset säilytystilat. Kaltoinkohtelua voidaan ennaltaehkäistä kertomalla siitä asiakkaille, omaisille ja hoitoon osallistuville ja yksikössä tulisi olla selvästi esillä ohjeet ja sellaisten henkilöiden yhteystiedot, joihin voi ottaa yhteyttä epäillessä kaltoinkohtelua tai havaitessa epäasiallista kohtelua.

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

Kaltoinkohteluun puuttuminen - Yksikössä vierailevan, omaisen tai toisen asiakkaan kaltoinkohdellessa asiakasta Jos epäillään tai havaitaan, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelee taloudellisesti asiakasta, otetaan välittömästi yhteyttä yksikön sijainnin mukaiseen asiakkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään. Jos epäillään, että pitkäaikaishoidossa olevan asiakkaan omainen kaltoinkohtelee tätä fyysisesti tai psyykkisesti kotilomien aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Tarvittaessa kotilomia voidaan rajoittaa.

Jos kotihoidossa tai lyhytaikaishoidossa olevan asiakkaan omainen kaltoinkohtelee asiakasta, otetaan yhteyttä asiakkaan asuinalueen sosiaalityöntekijään. Jos kodin asiakkaan omaisen epäillään kaltoinkohtelevan fyysisesti tai psyykkisesti vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan omaisen kanssa. Omaisten käyntejä ei voida rajoittaa. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asiakkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan ja hänen omaisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, vastuuhoitaja/-ohjaaja ja yksikön esimies ja muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asiakas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa.

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

HOITOON LIITTYVIEN INFEKTIOIDEN TORJUNTA

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta on osa potilasturvallisuutta. Hoitoon liittyvät infektiot ovat toiseksi yleisin potilashoidon haittatapahtuma lääkkeisiin liittyvien ongelmien jälkeen. Tutkimukset muista maista ja Suomesta osoittavat, että näiden infektioiden kansanterveydellinen merkitys on erittäin suuri. Osa niistä on ehkäistävissä ja torjuntatyöhön on inhimillisesti ja taloudellisesti kannattavaa panostaa.

Mikä on hoitoon liittyvä infektio?

Hoitoon liittyvillä infektioilla (aikaisemmin sairaalainfektio) tarkoitetaan infektioita, jotka ilmaantuvat sairaalassa tai liittyvät sairaalassa tehtyyn toimenpiteeseen. Toimenpiteisiin liittyvät infektiot alkavat usein vasta potilaan päästyä kotiin. Useita hoitoja, jotka aikaisemmin vaativat sairaalahoitojakson, annetaan nykyisin poliklinikoilla, terveyskeskuksissa ja vastaanotoilla - tästä syystä termi sairaalainfektio korvataankin nykyään usein termillä hoitoon liittyvä infektio.

Yleisimpiä hoitoon liittyviä infektioita ovat leikkausalueen infektiot, virtsatieinfektiot, keuhkokuume ja vaikea yleisinfektio, jossa mikrobi kasvaa veressä.

Pelkkä mikrobitartunta sairaalassa ei aiheuta hoitoon liittyvää infektiota. Usein puhutaan, että potilas sai "sairaalabakteerin" ja leikkausalueelle tuli infektio. Tilanne on kuitenkin monimutkaisempi.

Hoitoon liittyvän infektion synty on tapahtumaketju, johon vaikuttavat tartunnan aiheuttava mikrobi, tartuntatie, tartuntatapa sekä potilas, hänen sairautensa, vastustuskykynsä ja sairauden hoito.

Suurimman osan hoitoon liittyvistä infektioista aiheuttavat bakteerit, jotka ovat peräisin potilaan oman ihon tai limakalvon kasvustosta. Pienessä osassa infektioita mikrobi tulee elimistön ulkopuolelta: toisista potilaista, henkilökunnasta tai sairaalaympäristöstä. Lisäksi sairaalapotilaan oma mikrobikasvusto muuttuu usein sairaalahoidon aikana pääasiassa mikrobilääkehoidon vuoksi.

Suurin osa hoitoon liittyvistä infektioista on potilaan hoitoon liittyviä väistämättömiä riskejä. Parantuneiden hoitojen ansiosta on yhä enemmän potilaita, joiden puolustuskyky on voimakkaasti heikentynyt. Samalla nykyaikainen tehokas hoito edellyttää verisuonikatetreja, virtsakatetreja, hengityskonehoitoa, munuaisen korvaushoitoa, monimutkaisia leikkauksia, kortisonihoitoa ja muita vastustuskykyä muovaavia tekijöitä, jotka altistavat potilaan infektiolle.

Miksi hoitoon liittyviä infektioita kannattaa ehkäistä?

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta on osa potilasturvallisuutta. Tutkimukset muista maista ja Suomesta osoittavat, että näiden infektioiden kansanterveydellinen merkitys on erittäin suuri. Osa niistä on ehkäistävissä, ja torjuntatyöhön on inhimillisesti ja taloudellisesti kannattavaa panostaa. Suomessa arvioidaan esiintyvän vuosittain 50 000 hoitoon liittyvää infektiota, ja ne myötävaikuttavat 1500 –5000 henkilön kuolemaan.

Miksi hoitoon liittyviä infektioita seurataan?

Hoitoon liittyvien infektioiden seuranta on välttämätön osa torjuntatyötä. Suurin osa infektioista ei liity epidemioihin, vaan ne esiintyvät yksittäisinä ja niitä on jatkuvasti. Seurannan tavoitteena on määrittää, kuinka paljon ja minkälaisia hoitoon liittyviä infektioita esiintyy, mitkä ovat niiden riskitekijät ja seuraukset, mitkä mikrobit niitä aiheuttavat ja millä lääkkeillä niitä voidaan hoitaa. Kun tiedetään vallitseva infektiotilanne, voidaan arvioida torjuntatoimien tehoa ja hoitokäytäntöjen muutosten vaikutusta. Tiivis yhteistyö potilaita hoitavien yksiköiden henkilökunnan kanssa ja henkilökunnalle annettava säännöllinen palaute ovat onnistuneen seurannan ehdoton edellytys.

mainiokodit

Lomake toimitetaan yksikön esimiehelle ja yksikön esimies toimittaa sen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle. Lomakkeen täyttää se työntekijä, joka havaitsee aasiakkaaseen ohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA

Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49)
Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Tilanteen kuvaus:

Päiväys	
	Työntekijä ja nimenselvennys

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies):

Päiväys	
	Yksikön esimies ja nimenselvennys

2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA

Työntekijältä saatu tieto:

Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

Aika:

3. KUNNAN SOSIAALIHUOLLON JOHTAVAN VIRANHALTIJAN TAI VALVONNAN VASTUUHENKILÖN YHTEENVETO

- Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi

Päiväys . .20	
	Esimies ja nimenselvennys

Kopio lähetetty
Aluehallintovirasto
Työyksikön esimies ja ilmoituksen tehnyt työntekijä
Arkistoitu:

Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste

Päivitetty: 22.8.2019

1 REKISTERINPITÄJÄT

Tämä tietosuojaseloste koskee niitä Mehiläinen Oy:n ja sen tytäryhtiöiden tuottamien hoiva-ja sosiaalipalveluiden asiakkaita, joiden osalta Mehiläinen Oy tai sen tytäryhtiö toimii rekisterinpitäjänä.

Mehiläinen Oy
Pohjoinen Hesperiankatu 17
00260 Helsinki
Y- tunnus 1927556-5

Mikäli asiakassuhde perustuu kunnan tai kuntayhtymän toimeksiantoon tai hänelle on myönnetty palveluseteli, toimii rekisterinpitäjänä ko. kunta tai kuntayhtymä. Näiden asiakastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja. Edellä mainittujen rekistereiden osalta pyydämme olemaan yhteydessä suoraan sijoittavan kunnan sosiaalitoimeen.

2 YHTEYSHENKILÖ REKISTEREITÄ KOSKEVISSA ASIOISSA

Mehiläinen-konsernin tietosuojavastaavana ja rekisteröityjen yhteyshenkilönä toimii Kim Klemetti, tietosuoja@mehilainen.fi, puhelinvaihde 010 414 0112 (0,0835 €/puhelu + 0,1669 €/min).

3 ASIAKASREKISTERIN KÄYTTÖTARKOITUS JA TIETOJEN KÄSITTELYN PERUSTE

Asiakastietojen käsittely perustuu lakiin tai asiakkaan suostumukseen.

Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä muihin lain ja suostumusten mukaisiin käyttötarkoituksiin.

Kunnan tai kuntayhtymän ollessa rekisterinpitäjä, säilytetään nämä asiakastiedot erillisenä ja ne luovutetaan rekisterinpitäjälle asiakassuhteen päätyttyä arkistoitavaksi.

4 ASIAKASREKISTERIIN TALLENNETUT TIEDOT

Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot.

Asiakkaan nimeämä lähiomainen, alaikäisen asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja sekä mahdolliset muut asiakkaan antamat yhteyshenkilöt- / tahot.

Asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tutkimuksessa ja hoidossa syntyvät tapahtuma- ja terveystiedot sekä esitiedot.

Tiedot palvelun kestosta, palvelun laskutustiedot ja laskutusosoitteet.

Muut hoidon kannalta välttämättömät tiedot, esim. sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, ravitsemusterapeutin, psykologin ym. työtehtävissä laatimat tiedot.

Mahdolliset tietojen luovutuksia koskevat tiedot ja luovutusten perusteet.

Asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta toteuttaneen henkilön tiedot.

Lastensuojeluyksiköissä perusopetuksen todistukset ja henkilökohtaiset opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma

Kaikki asiakasrekisteritiedot muodostavat loogisen kokonaisuuden. Asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvan terveydenhuollon ammattihenkilöiden kirjaamat tiedot talletetaan samaan rekisteriin sen osarekisteriksi.

Sähköisen rekisterin lisäksi voidaan ylläpitää osarekisterinä erillisiä paperilla olevia rekistereitä, jotka voivat sisältää mm. tietoja asiakkaan antamista suostumuksista ja kielloista asiakastietojen luovuttamiseen, allekirjoitettuja vuokra- ja palvelusopimuksia, lääkelistan, ulkoilulistan, nestelistan tai muita vastaavia listoja, joilla varmistetaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista.

4.1 Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakas, asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja tai lähiomainen.

Hoitohenkilökunta ja terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt.

Asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan saada myös toisilta sosiaalihuollon - tai terveydenhuollon toimintayksiköiltä tai ammattihenkilöiltä esimerkiksi kansallisen terveysarkiston (KANTA) kautta.

4.2 Säilytysaika

Asiakasrekisteriin tallennettujen henkilötietojen säilytysajoissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa sääntelyä tietojen säilytysajoista.

5 ASIAKASTIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus.

Asiakastietoja voidaan luovuttaa:

- Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa nimenomaisella yksilöidyllä suostumuksella.
- Nimenomaisen lainsäännöksen nojalla.

Kun kyseinen palvelu annetaan kunnan / kuntayhtymän toimeksiantosopimuksella, toimii toimeksiantaja rekisterinpitäjänä. Tällöin kunta / kuntayhtymä päättää kaikesta tietojen luovutuksesta, myös silloin kun siihen on lakisääteinen perusta.

5.1 Asiakastietojen säännönmukainen luovuttaminen/luovutuksensaajaryhmät

Terveydenhuollon valtakunnallisia rekistereitä ylläpitävälle Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle ja Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle tutkimus-, suunnittelu-, tilastointi- ja valvontatehtäviä varten sekä Fimealle huumausaineseurantaa varten.

Muut mahdolliset luovutuksensaajat:

- Jatkohoitotilanteessa asiakkaan suullisella asiakasasiakirjoihin merkityllä suostumuksella voidaan luovuttaa tietoja asiakkaan yksilöimälle toiselle sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle.
- Asiakkaan tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi tai toteuttamiseksi välttämättömiä tietoja voidaan luovuttaa toiselle suomalaiselle tai ulkomaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle myös ilman potilaan suostumusta, jos potilaalla ei ole mielenterveyshäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä eikä hänellä ole laillista edustajaa, taikka jos suostumusta ei voida saada asiakkaan tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi.
- Kansallinen terveysarkisto (KANTA-arkisto).
- Asiakkaan kirjallisella suostumuksella tai nimenomaisen lainsäännöksen perusteella voidaan luovuttaa tietoja vakuutusyhtiölle.
- Asiakkaan huoltaja, muu laillinen edustaja sekä asiakkaan lähiomainen, jos asiakas on antanut tähän nimenomaisen yksilöidyn suostumuksensa. Jos alaikäinen asiakas ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on kuitenkin oikeus kieltää terveydentilaansa ja hoitoansa koskevien tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen.
- Lisäksi tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi hoidettavana olevan asiakkaan lähiomaiselle tai muulle hänen läheiselleen voidaan antaa tieto asiakkaasta ja hänen terveydentilastaan, jollei ole syytä olettaa, että asiakas kieltäisi näin menettelemästä.

6 ASIAKASTIETOJEN KÄYTTÖ JA SUOJAAMISEN YLEISET PERIAATTEET

Asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullisille.

Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen.

Vanhat ja mahdollisesti sähköisen asiakastietojärjestelmän ohella syntyvät paperikortistot pidetään lukituissa ja valvotuissa tiloissa.

Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

7 REKISTERÖIDYN OIKEUDET

7.1 Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilörekisteritiedot. Tarkastuspyyntö tulee tehdä tämän tietosuojaselosteen kohdan 8 mukaisesti. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein. Tiedot antaa toimintayksikön vastuuhenkilö tai hänen määräämä muu sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö, joka tekee merkinnän tarkastusoikeuden käyttämisestä asiakasrekisteriin. Tarkastusoikeuden käyttäminen on kerran vuodessa maksutonta.

Kun palvelu perustuu kunnan / kuntayhtymän toimeksiantoon tai sen myöntämään palveluseteliin, myöntää tarkastusoikeuden ko. kunnan / kuntayhtymän viranhaltija kirjallisen pyynnön perusteella.

7.2 Rekisteröidyn oikeus vaatia tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista

Rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä asiakasrekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen (asiakasrekisterin käyttötarkoitus) kannalta, virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun rekisteröity odottaa Mehiläisen vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

Tiedon korjaamisen ja käsittelyn rajoittamisen toteuttaminen ja organisointi

- Korjauspyyntö ja käsittelyn rajoittamista koskeva pyyntö tehdään kirjallisesti ja osoitetaan rekisterinpitäjälle tämän tietosuojaselosteen kohdan 8 mukaisesti, sekä toimitetaan lisäksi aina henkilökohtaisesti toimintayksikköön. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan luotettavalla tavalla.
- Mikäli asiakkaan vaatimus on oikeutettu, korjauksen ja mahdolliset toimenpiteet käsittelyn rajoittamiseksi tekee henkilö, jolla on asiakasrekisteritietojen korjauksen tekoon erityinen oikeus.
- Mahdolliset virheelliset merkinnät yliviivataan tai siirretään tausta-tiedostoon siten, että sekä virheellinen että korjattu merkintä on myöhemmin luettavissa. Asiakirjoihin merkitään korjauksen tekijän nimi, virka-asema, korjauksentekopäivä ja korjauksen peruste.

7.3 Rekisteröidyn oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

7.4 KANTA-arkisto

Mehiläinen on liittynyt KANTA-arkistoon 21.4.2016 terveyspalveluiden osalta. Sen sijaan hoiva- ja sosiaalipalvelun asiakastietoja ei viedä KANTA-arkistoon.

8 YHTEYDENOTOT

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Mehiläiseen postitse osoitteeseen: Mehiläinen Oy / Asiakasrekisteri, Pohjoinen Hesperiankatu 17 C, 00260 Helsinki. Mehiläinen voi tarvittaessa pyytää rekisteröityä täsmentämään pyyntöään kirjallisesti ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmentaa ennen muihin toimenpiteisiin ryhtymistä.