



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI HAVUKOTO

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	3
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	3
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	4
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	4
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	5
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	6
2.4 Muistutusten käsittely	8
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	12
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	12
2.8 Toimitilat ja välineet.....	12
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	13
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	14
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	14
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	16
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	17
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	17
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	17
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	18
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	19
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	19
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	20

4.1	Toimeenpano	20
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	20

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mainiokodit Hoiva Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Alexandra Laine, alexandra.laine@mainiokodit.fi , 0505535302

Toimintayksikkö Mainiokoti Havu- koto	Y-tunnus 3217144–5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Alexandra Laine	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0505535302 alexandra.laine@mainiokodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Laurintie 3	Postinumero ja toimipaikka 04600 Mäntsälä
Palvelut / asiakasryhmä Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen	Asiakaspaikkamäärä 47
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Ympärivuorokautinen läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Keski-Uudenmaan asukkaiden sosiaaliasiamiespalvelut hoitaa Keusote. Sosiaali- ja potilasvastaavat: Susanna Honkala 050 807 4756 Anne Mikkonen 050 807 4755

Postiosoite:

Sosiaali- ja potilasvastaava

Suutarinkatu 2

05800 Hyvinkää

(PL 46 05801 Hyvinkää)

kirjaamo.hva@keusote.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröinti-päivä	Palvelu, johon myönnetty
31.12.2021	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Havukoto on 47 paikkainen, ympärivuorokautista palveluasumista tarjoava yksikkö. Tarjoamme turvallista ja kodinomaista hoivaa ja hoitoa ikääntyneille asukkaille, jotka eivät enää toimintakykynsä puitteissa kykene asumaan omassa kodissaan. Asukkaaksi Havukotoon voi tulla itsemaksavana, palvelusetelillä tai hyvinvointialueen sijoittamana. Hyvinvointialue sijoittaa asukkaat oman arviointinsa perusteella.

Hoiva- ja hoito perustuu jokaisen asukkaan henkilökohtaiseen palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Kunnioitamme jokaisen asukkaan ainutkertaisuutta ja itsemääräämisoikeutta ja mahdollistamme jokaiselle asukkaalle mahdollisimman omannäköisen arjen. Järjestämme päivätoimintaa yhdessä ja yksilöllisesti. Tuotamme hoivan- ja hoidon itse, mutta avustamme asukasta myös muiden palveluiden hankinnassa ja käytössä, kuten esimerkiksi julkisten terveyspalveluiden, fysioterapian, jalkahoidon ja kampaajan palveluiden hankinnassa. Lääkäripalvelut hyvinvointialue tuottaa ostopalveluna Havukotoon paikan päälle.

Työyhteisömme vahvuus on laadukas hoiva ja hoito-osaaminen. Olemme myös valinneet työyhteisön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet eli hyveet. Havukodon hyveitä ovat joukkuehenkisyys, keskusteleavuus ja arvostavuus.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Kaikkea toimintaamme ohjaa Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden terveys- ja sosiaalipalveluista (980/2012), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (29.6.2021/612), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Palvelulinjamme yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä. Olemme sitoutuneet kehittämään oman toimintamme laatua kokonaisvaltaisesti ja suunnitelmallisesti. Keskeiset laatutavoitteemme on määritelty sekä dokumentoitu ja yksiköllä on pidemmän aikavälin toimintasuunnitelma.

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

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

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Seuraamme myös suoraan asukastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus.

Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista: läheisyhteistyön toteutumisesta mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta.

Laadun toteutumista seuraamme mittareiden lisäksi viikoittain toteutettavilla omavalvontakyselyillä, neljännesvuosiarvioinneilla ja vuosittaisilla laatutavoitteilla ja -arvioinneilla. Ulkoisten auditointien lisäksi toteutamme sisäisiä auditointeja laadun eri osa-alueille ja teemme omavalvontakäyntejä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Organisaation asiantuntijat, kuten mm. laatutiimi, ovat aina yksikönjohtajan käytettävissä. Työtehtävät on organisoitu niin että lähesihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa.

Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on yksikönjohtajan ohella jokaisella työntekijällä. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava muodostavat arjen johtamisen työparin. Alueella on palvelujohtaja, joka on tukena matalalla kynnyksellä. Yksikössä on nimetty vastuuhenkilöitä laadun eri osa-alueille; lääkehoidosta, saattohoidosta, asukastyön kirjaamisesta ja toimintakykymittari RAista vastaa jokaisesta nimetty henkilö. Vastuuhenkilöt ovat oman vastuualueensa asiantuntijoita, jotka osallistuvat sisäisiin ja ulkoisiin koulutuksiin aiheesta, luovat toimintaohjeita ja kouluttavat sekä tukevat yksikön työntekijöitä.

Yksikössä toimii useita avustavia henkilöitä mm. pyykki – siivous- ja ruokahuollossa. Tällä varmistetaan, että hoitohenkilökunnan työpanos ohjautuu asukkaiden hyväksi.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään noin kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta Mainiokoti Havukotoon ja päivitetään 6 kk:n välein ja aina asukkaan hoidontarpeen muuttuessa. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asukkaan omat toiveet, ja sen lähtökohtana ovat aina asukkaan vahvuudet ja jäljellä olevat voimavarat. Suunnitelmaan kuvataan asukkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet sekä konkreettiset keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja sen dokumentointi on osa päivittäistä kirjaamista.

Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutuksesta. Asukkaan niin salliessa omaiset ja muut hänen hoitoonsa osallistuvat tahot pyydetään mukaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan.

ja päivitykseen. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa käytetään apuna Rai-toimintakykymittaria. Lisäksi apuna käytetään mm. muistitestiä (MMSE), ravitsemustilan arviointia (MNA) ja geriatriasta depressioasteikkoa (GDS). Aukkaalle laadittava palvelu- ja kuntoutussuunnitelma toimii myös näiden mittareiden seurannan välineenä. Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja se päivitetään, mikäli asukkaan voinnissa tapahtuu muutoksia. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma auttaa siten seuraamaan asukkaan yksilöllisen hoivan vaikuttavuutta mahdollisissa muutostilanteissa ja elämän edetessä. Arviointi on jatkuvaa ja sitä tehdään arjen toiminnoissa päivittäin. Havukodossa asukas ja hänen luvallaan läheinen ovat mukana Rai-arvioinnin tekemisessä puolivuositain. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään Rai-arvioinnin pohjalta. Aukkaan niin salliessa pidetään vuosittain hoitoneuvottelu, jossa on läsnä ainakin omahoitaja, asukas ja läheinen.

Mainiokoti Havukodossa on varmistettu usealla tavalla, että henkilöstö tuntee kunkin asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteet, keinot ja arviointi ovat näkyvissä asukastietojärjestelmän päivittäisen kirjaamisen yhteydessä. Omahoitajat rakentavat palvelu- ja kuntoutussuunnitelman pohjalta asiakkaan voimavaroja tukevan päivittäisen hoitosuunnitelman, jonka pohjalta hoitoa ja hoivaa toteutetaan. Jokaisen asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelma näkyy tehtävienhallinnassa, jonka pohjalta päivittäistä hoitoa ja hoivaa toteutetaan. Kirjaaminen perustuu palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteisiin. Lisäksi jos asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa tapahtuu merkittäviä muutoksia sen päivityksen yhteydessä, käy omahoitaja muutokset läpi yksikön viikkokokouksessa. Aukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Mainiokoti Havukodossa jokaista asukasta kohdellaan arvokkaasti ja asiallisesti. Jos Mainiokoti Havukodossa ilmenee asukkaan kaltoinkohtelua, puututaan siihen välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta yksikönjohtajalle.

Yksikössä selvitetään yksikönjohtajan johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Yksikönjohtajan keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asukasta, läheisiä ja henkilökuntaa kuullaan. Mainiokoti Havukodossa epäkohdasta ilmoittamisesta ei tule koskaan seurauksia ilmoittajalle. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeella välittömästi yksikönjohtajalle, jos työntekijä havaitsee asukkaan kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä intranetistä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista.

Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan / kaltoinkohdelleen asukasta, toimitaan sosiaalipalvelujen ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti. (Ilmoitus omavalvontakansion liitteenä). Jos epäillään tai havaitaan, että asukkaan läheinen kaltoinkohtelee taloudellisesti asukasta, otetaan välittömästi yhteyttä yksikön sijainnin mukaiseen asukkaan palvelujen vastualueen sosiaalityöntekijään. Jos epäillään, että asukkaan läheinen kaltoinkohtelee tätä

fyysisesti tai psyykkisesti, esim. kotilomien aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta läheisen kanssa. Tarvittaessa kotilomia voidaan rajoittaa.

Jos yksikön asukkaan läheisen epäillään kaltoinkohtelevan asukasta fyysisesti tai psyykkisesti vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan läheisen kanssa. Läheisen käyntejä ei voida rajoittaa, mutta jos tilanne jatkuu, yksiköstä otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asukkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu. Hoitoneuvottelussa on paikalla asukkaan ja hänen läheisensä lisäksi lääkäri, sosiaalityöntekijä, omahoitaja, hyvinvointialueen omatyöntekijä ja yksikönjohtaja sekä muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asukkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asukas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa.

Mainiokoti Havukodossa henkilöstön tulee tehdä jokaisesta poikkeamasta tai läheltä piti -tilanteesta poikkeamailmoitus erillisen ilmoituskanavan kautta. Poikkeamien ja läheltä-piti tilanteiden osalta, jotka koskettavat asukasta, käsitellään tilanne tarvittaessa asukkaan kanssa. Lisäksi yksiköstä ollaan läheiseen yhteydessä asukkaan niin salliessa ja informoidaan tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun ja vakavien haitta- ja vaaratilanteiden sattumissa ollaan aina yhteydessä läheiseen ja järjestetään hoitokokous.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua epäkohtiin. Riskeistä ja epäkohdista tehdään poikkeamailmoitus ja tiedotetaan esihenkilöä. Asukkaan kaltoinkohtelua havaitessa ollaan ensisijaisesti yhteydessä esihenkilöön. Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä myös palvelujohtajaan. Tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla kaltoinkohtelusta voi ilmoittaa. Ilmoittamisesta ei saa koitua haittaa tai seurauksia ilmoittajalle. Mikäli havaitaan tai epäillään toimintaperiaatteiden vakavaa väärinkäytöstä, epäkohtaa tai epäeettistä toimintaa Mehiläisessä voi asiasta ilmoittaa sisäisen hälytyskanavan kautta. Ilmoitettava asia voi liittyä esimerkiksi taloudelliseen epäselvyyteen, väärinkäytökseen, eturistiriitaan, lahjontaan, laiminlyöntiin tai muuhun toimintaperiaatteiden vastaiseen tai lainvastaiseen toimintaan tai käytökseen. Ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät Mehiläisen Intranetistä Mehinetistä. Epäkohdista ilmoitetaan myös viipymättä palvelun tilaajalle.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Havukodossa varmistetaan ja vahvistetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen (esim. oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuus yksikölliseen ja omannäköiseen elämään). Asukas on mukana sekä omassa palvelutarpeen arvioinnissa että palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa. Asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman apuna hyödynnetään asukkaan elämän historiatietoja ja mahdollistetaan omannäköisen elämän jatkuminen. Asukas saa päättää mm. itse omasta päivärytmistään. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan myös huomioon asukkaan oma tahto ja toivomukset. Läheiset otetaan mukaan asukkaan niin

salliessa palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan. Osana itsemääräämisoikeuden toteutumisen seuranta kirjataan asukastietojärjestelmään asukkaalle tarjotut mahdollisuudet esim. viriketoimintaan ja hänen osallistumisensa, mutta myös mahdollinen kieltäytyminen mahdollisuudesta.

Tarvittaessa käytetään erilaisia tuetun päätöksenteon menetelmiä tai vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, jos asukkaan ilmaisukyky on alentunut. Päätöksentekoa voidaan tukea keskustelemalla erilaisista vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. Päätös on kuitenkin aina asukkaan oma. Vaihtoehtoisina kommunikaatiomenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi tukiviittomia tai kommunikaatiotaulua.

Jokaisella asukkaalla on oma huone. Yksityisyys varmistetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä, ja asukkaan niin halutessaan hänen huoneensa ovi voidaan lukita. Asukkaat saavat kalustaa oman huoneensa ja tuoda sinne tuttuja esineitä.

Jokaisella asukkaalla on omahoitaja. Omahoitajuus on tärkeä osa asukkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asukkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden, viihtyvyyden sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutuksesta. Omahoitaja toimii asukkaan asioiden hoitajana ja puolestapuhujana hoitotiimissä sekä tuntee asukkaan parhaiten.

Asukkaan vapauden rajoittaminen on sallittua vain hoitavan lääkärin päätöksen perusteella. Ennen päätöksentekoa lääkärin on pyrittävä selvittämään asukkaan oma kanta asiaan. Jos asukas ei pysty päättämään hoidostaan, tulee hänen läheistään tai laillista edustajaansa kuulla.

Mainiokoti Havukodossa rajoitteita käytettäessä huomioidaan lisäksi yksikön eettiset periaatteet ja arvot sekä se, kuinka itsemääräämisoikeus voi toteutua parhaalla mahdollisella tavalla. Rajoitteiden käyttämisestä tehdään merkinnät asukastietojärjestelmään. Yksikössä on käytössä toimintaohjeet, esim. asukkaan itsemääräämisoikeudesta ja sen rajoittamisesta IMO-käsikirjan muodossa. Asukkaan yksityisistä asioista ei keskustella muiden kuullen ja hänen asioistaan ei viestitä ilman hänen suostumustaan.

Asukkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asukkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvalla käyttäytymisellään hän uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa mahdollistaa rajoitteiden käyttämistä. Asukkaalla on aina oikeus tehdä itseään koskevia päätöksiä, vaikka ne eivät aina olisi suotuisia.

Mainiokoti Havukodossa henkilöstö arvioi aina ensin, 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 asukas 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 asukkaan hoitava lääkäri. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta. Lääkärin päätös on voimassa korkeintaan 3 kuukautta.

Kaikki hoito ja hoiva toteutetaan itsemääräämisoikeutta ja asukasta kunnioittaen. Mainiokoti Havukodossa asukkaat elävät omannäköistä arkea; läheisten vierailut ovat toivottuja. Vierailuaikoja ei ole rajattu, mutta läheisille on esitetty toivomus, että vierailut toteutetaan yksikön arkeen ja asukkaan hoitoon ja hoivaan sopivina aikoina. Ruokailuaikojen välissä on asukkailla mahdollisuus saada pyydettäessä välipalaa. Asukkaalla on aina mahdollisuus päättää arkeaan koskevista asioista mm. vaatetuksesta, päivärytmistä ja osallistumisesta viriketoimintaan.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Yksikössä on käytössä lukittavat ulko-ovet, laidalliset hoivasängyt, haaravyö pyörätuolissa ja hygieniahaalari. Mikäli rajoittaminen on välttämätöntä, seurataan asukkaan vointia säännöllisesti koko rajoittamistoimen ajan.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusmenettelyä opastetaan asukkaille ja läheisille. Tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla. Jos asia ei selviä tätä kautta, siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se 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 on 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 saataville.
- 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 hyvinvointialueen vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.

Yksikön valvonnasta vastaava hyvinvointialue on nimennyt yksikön asukkaille omatyöntekijän.

Mainiokoti Havukodon asukkaiden omatyöntekijänä toimii asumispalvelukoordinaattori Piia Silvennoinen, p.050 497 2044, piia.silvennoinen@keusote.fi.

Itsemaksavat asukkaat osoittavat muistutuksen palvelutalon johtajalle.

Mainiokoti Havukoto:

Alexandra Laine

Laurintie 3

04600 Mäntsälä

alexandra.laine@mainiokodit.fi

puh. 050 553 5302

Eri hyvinvointialueiden sijoittamat asukkaat osoittavat muistutuksen sijoittaneen kunnan sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:
KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE/ Kirjaamo
PL 46, 05801 Hyvinkää
tai
kirjaamo@keusote.fi

2.5 Henkilöstö

Mainiokoti Havukodossa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia sekä hoiva-avustajia. Lisäksi yksikön henkilöstöön kuuluu mm. keittiöhenkilökunta.

Mehiläinen-konsernissa tehdään vuosittain henkilöstötyytyväisyyskyselyn, jonka tulos käsitellään yksikössä ja sovitut kehitystoimenpiteet kirjataan toimintasuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan. Tulokset käsitellään myös Mainiokotien johtoryhmässä ja niiden perusteella määritellään myös yrityskohtaisia henkilöstön kehittämisen ja hyvinvoinnin painopistealueita. Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain sekä yksikössä että kaikissa Mainiokodeissa. Käytössämme on työterveyshuollon kanssa yhdessä sovittu varhaisen välittämisen malli sekä päihdeohjelma. Työterveyshuolto on lakisääteistä laajempi, sisältäen mm. yleislääkärin, sairaanhoidon, psykologin, fysioterapeutin ja ravitsemusterapeutin konsultaatiot. Työnantaja tukee työhyvinvointia myös liikuntaselillä ja ateriatuella. Kehityskeskustelut eli palaute- ja tavoitekeskustelut käydään kaikkien työntekijöiden kanssa vähintään vuosittain.

Mainiokoti Havukoto palkkaa sijaisia vakituisten hoitajien sairaustapausten vuoksi. Myös vakituisten henkilökunnan lomien ajaksi voidaan palkata sijaisia, mikäli mitoitus sen vaatii. Tarvittaessa esim. epidemiatilanteissa käytämme myös vuokratyövoimaa, mikäli sijaisringistä ei saada rekrytoitua riittävästi sijaisia.

Kaikille sijaisille tehdään työsopimus ja yksiköllä on oma sijaislista, jota päivitetään säännöllisesti. Kaikki sijaiset suorittavat samat koulutukset kuin vakituiset työntekijät esim. lääkehoidon luvat ja niiden voimassaoloa seurataan. Näin varmistetaan osaavan sijaistyövoiman saatavuus.

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Mainiokoti Havukodossa henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan myös Mehiläisen henkilöstöhallinto

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.

Perehdytyskokonaisuus Mainionetissä: <https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-ikaan-tyneiden-palvelut>

Tietosuojaseloste:

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

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Käytössä on sähköinen perehdytys. 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. itsemääräämiskeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Henkilökunta on suorittanut verkossa Mehiläisen tietosuojakoulutuksen. Mehiläisen henkilöstöhallinnan järjestelmään, Workdayn koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista tarpeen mukaisina.

Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki toiminnot. Ohjelma toimii viitekehyksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmille. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun.

Mainiokodin ammattitaidon kehittämisessä vuosittaiset painopistealueet määrittävät yrityksen strategiasta ja asukkaiden tarpeista. Koulutusta toteutetaan paljon myös verkkoympäristössä. Yksikön koulutussuunnitelma on osa vuosittaista toimintasuunnitelmaa. Työssäoppiminen on lähtökohtana työntekijän ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittymiseen. Koulutuspäivät ja erityisosaamiset kirjataan Workday -järjestelmään ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti, vähintään vuosittain.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja yksikön johtaja aikatauluttaa keskustelut. Vuosittain tehdään yksikön työhyvinvointisuunnitelma. Työhyvinvointisuunnitelman painopisteet nousevat henkilöstötyytyväisyyskyselyiden ja kehityskeskusteluiden pohjalta.

Ensiapu- sekä palo- ja pelastuskoulutusta järjestetään 3 vuoden välein tai tarvittaessa.

Työntekijän valinnan tekee yksikönjohtaja, joka tuntee asukkaiden tarpeet. Rekrytoinnin asiantuntijat auttavat tarvittaessa mm. työhaastatteluissa, jolla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikönjohtaja tarkistaa

työntekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta yksikköön. Sijaisten rekrytointi tapahtuu samalla periaatteella.

Yksikön käytössä on sijaislista, josta tarvittaessa voidaan rekrytoida työntekijä akuutteihin poissaoloihin. Työntekijän kelpoisuus varmistetaan haastatteluin ja TERHIKKI-tietokannasta.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikön henkilöstömitoitus perustuu lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista. Mitoitustietoa seurataan arjessa päivittäin yksikönjohtajan ja tiimivastaavan toimesta. Organisaatio ja valvova hyvinvointialue seuraavat mitoitusta viikkotasolla. THL suorittaa puolivuositvittain oman mittauksensa Mainiokodin henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on toimiluvan, hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen ja asukastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja –rakenne. Yksikön henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikönjohtaja.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mainiokoti Havukodossa yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty siten, että yhteistyössä ja tiedonkulussa huomioidaan kunkin asukkaan yksiköllinen tilanne.

Asukkaan niin halutessa tai kun asukas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, lähtee asumis- palveluyksiköstä saattaja mukaan sosiaali- ja terveystalvveluihin tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle. Asukkaan asioissa asioidaan hänen luvallaan yksiköstä käsin puhelimitse tai kirjallisesti.

2.8 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Havukodossa on 47 asuinhuonetta (18,0 m²/huone), joissa jokaisessa esteettömät saniteettitilat. Huoneen saa sisustaa omilla tavaroilla, huomioiden liikkuamisen. Jokaisessa ryhmäkodissa on oleskeluauula, joka mahdollistaa eri tilaisuuksien järjestämisen oman asuinhuoneen läheisyydessä, kuten läheisten kahvihetket. Talon keskellä on iso ruokasali ja keittiö. Kodissa on tilava sauna ja suihkuhuone. Asukkaiden pyykkit huolletaan talon pesulassa ja vuodevaatteet ulkoistetussa pesulassa. Asukkaiden huoneet voidaan asukkaan niin haluttaessa lukita. Oveen saa laittaa oman nimen.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit.

Henkilökohtaiset apuvälineet kuten rollaattorit, pyörätuolit, siirtymisen apuvälineet, yms. ovat joko asukkaiden omia tai hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä pitkäaikaislainaan saatuja.

Yksikkö tarjoaa sähkökäyttöisen hoivasängyn, sähkökäyttöiset henkilönostimet sekä peseytymiseen tarvittavat apuvälineet kuten esim. suihkulavetit. Yksikön laite- ja välinerekisteriin (Spotilla) on kirjattu kaikki yksikössä käytössä olevat laitteet. Yhteistyökumppanimme suorittaa asukkaiden hoitotyössä käytettävien laitteiden ja välineiden huollon vuosittain. Tarvittaessa yksikköön voidaan hankkia apuvälineitä, mm. hoivatuoleja, mikäli asukas ei näitä saa pitkäaikaislainaan tai hänellä ei ole mahdollisuutta hankkia apuvälineitä itse.

Pitkäaikaisseurantaan vaaditut terveydenhuollon tarvikkeet kuten esim. verensokerimittarit toimitetaan asiakkaalle hyvinvointialueen hoitotarvikejakelusta.

Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Ohjeet löytyvät yksikön intranetistä.

Turvapuhelin kytketään jokaiselle asukkaalle tarpeen mukaan. Kodissa on palohälytínjärjestelmä. Laitteistosta ja välineistä pidetään yksikkökohtaista luetteloa. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan aina laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Yksikkö hankkii tarvittaessa asukkaalle turvapuhelimen ja rannekkeen.

Mainiokoti Havukodossa varmistamme asukasturvallisuuden ammattitaitoisella hoitohenkilökunnalla, joka on paikan päällä 24 h/vrk. Tarvittaessa asukkailla on käytössään turvapuhelin, jolla he saavat tarvittaessa hoitajan nopeasti paikalle.

Mainiokoti Havukodossa on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja sprinklerointi sekä niiden säännöllinen tarkastus ja huolto. Henkilöstön täydennyskoulutuksella varmistamme mm. ensiaputaitojen ylläpidon ja pelastusharjoitukset järjestetään vuosittain. Kodin ulko-
o-
vet ovat turvallisuussyistä lukittuina.

Mainiokoti Havukodossa paloturvallisuus on järjestetty niin, että se toimii suora-hälytysjärjestelmänä hätäkeskukseen ja palolaitokselle sähköisesti. Ilmanvaihto toimii koneellisesti.

Nämä tarkistetaan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Ulko-ovet ovat lukittuina ja ne toimivat sähköisesti ja manuaalisesti. Hoitajilla on puhelimet (2 kpl) mukanaan joka työvuorossa. Sairaanhoidajalla on oma matkapuhelin. Ulkona palaa myös liiketunnistinlamppu. Laitteistosta ja välineistä pidetään yksikkökohtaisia luetteloita, joista vastaa yksikönjohtaja. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan aina laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti ja niistä dokumentoidaan. Huolloista ja kalibroinneista vastaa yksikössä nimetty laite- ja välinevastaava.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Mainiokoti Havukodolla on Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytänteet. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoidaja ja sen toteutumista seurataan tarkistuslistoilla ja kuittauksilla sekä lääkehoidon poikkeamilla. Poikkeamiin reagoidaan välittömästi ja henkilökunnan kanssa tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Poikkeamia ja niistä johtuvien korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikko- ja kuukausikokouksissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkelupien allekirjoituksesta vastaava henkilö on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan. Jokainen yksikön lääkeluvallinen työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan tutustuneensa lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Terveystenhoitaja Tuula Kolehmainen, p 040 196 4817, Tuula.kolehmainen@mainiokodit.fi.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kirjaaminen kuuluu osana perehdytyskokonaisuuteen, jonka jokainen uusi työntekijä suorittaa. Aukastietojärjestelmä ohjaa rakenteista kirjaamista. Yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, joka auttaa, tukee ja kouluttaa kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Kirjaamista seurataan päivä ja viikkotasolla. Yksikkö on siirtynyt mobiilikirjaamiseen, joka tapahtuu reaaliaikaisesti. Yksikössä on kirjaamisvastaava, joka seuraa kirjaamisen asianmukaisuutta yksikönjohtajan ja tiimivastaavan tuella.

Salassapitositoumus täytetään työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä ennen työsuhteen alkua. Perehdytyksessä painotetaan salassapidon tärkeyttä. Jokainen työntekijä suorittaa Mehiläisen tietosuojatentin.

Yksikönjohtajan tehtävänä on seurata yksikössä asukaskirjausten laatua ja riittävyttä. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista (esim. tietokoneiden lukitus, tietojen arkistointi). Väärinkäytöstä epäillessä voidaan tarkistaa tietojen käyttöön osallistuneet henkilöt järjestelmän lokitiedoista.

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Mehiläisen hoivapalveluiden tietosuojaseloste:

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista):

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Ohje salatun sähköpostin käyttöön:

https://mehilainen.sharepoint.com/:w:/r/sites/tietohallinto/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B5DAE9811-BF41-49C4-A313-994EB71983CA%7D&file=Salatun%20s%C3%A4hk%C3%B6postin%20l%C3%A4hett%C3%A4minen.docx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1

Työntekijät eivät käsittele asiakkaiden tietoja muutoin kuin tarvittaessa ja asukkaiden tietoja ei ole nähtävillä niin, että ulkopuoliset voivat ne nähdä. Työntekijät myös huolehtivat tietokoneiden lukitsemisesta lähtiessään työpisteestä. Asukkaiden dokumentteja ei ole työpöydillä esillä.

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

Sähköisessä perehdytysohjelmassa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja -tentti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kauden aikana.

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 että asukaskirjausjärjestelmän koulutuksessa.

Tietosuojavastaava:

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Mainiokoti Havukodossa asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen. Havukodossa palvelun laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatukyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaille sekä henkilökunnalle. Laatukyselyn perusteella yksikölle muodostuu kuukausittainen laatuindeksi. 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.

Mainiokoti Havukoto kerää jatkuvasti asukkailta, läheisiltä, henkilökunnalta ja muilta toiminnasta kiinnostuneilta vierailijoilta palautteita ja kehitysehdotuksia. Palautteet voi antaa joko kirjallisena palautelomakkeella tai suullisena, jolloin henkilökunta kirjaa palautteen palautelomakkeelle, tai yrityksen verkkosivujen kautta, joilta löytyy myös palautekanava. Yksikön palautelaatikko sijaitsee tuloaulassa ja läheinen voi palauttaa palautekaavakkeen myös yksikön ulkopuolella sijaitsevaan postilaatikkoon. Yksikössä pidetään säännöllisesti asukaskokouksia (1 x viikko). Lisäksi palautteita kerätään edellä mainitun laatukyselyn kautta, johon läheiset, asukkaat ja henkilöstö voivat vastata esim. omalla kännykällä yksiköstä saatavan kyselylinkin kautta. Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikön viikkokokouksissa. Palautteeseen vastataan mahdollisimman nopeasti yksikönjohtajan kautta. Virallisiin palautteisiin vastataan aina kirjallisesti.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asukkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Mainiokoti Havukodossa olemme tunnistaneet toiminnassamme seuraavia riskejä.

- asukkaan palveluun esim. tiedonkulkuun liittyvät riskit; yksikössä on luotu toimintaohje, jotta jokainen työntekijä tietää, mistä kriittinen tieto löytyy. Toimintaohje käydään läpi perehdytyksen yhteydessä.
- toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle; kolmen kuukauden välein toteutetaan turvallisuuskävely, jonka yhteydessä kerrataan myös vesikatko- putkirikko-, sähkökatko ja poistumisturvallisuusohjeet.
- lääkehoidon riskejä arvioidaan vuosittain lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoidon turvallisuutta arvioidaan poikkeamailmoitusten kautta tarvittaessa viikoittain.
- tietosuojaan liittyvät riskit; koko henkilöstö suorittaa verkossa tietosuojakoulutuksen ja tietosuojariskeistä keskustellaan aktiivisesti viikkokokousten yhteydessä. Kaikki tietosuojapoikkeamat käsitellään viikkokokouksissa. Asukastiedot säilytetään asianmukaisesti.
- osaavan henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit esimerkiksi akuuttien sairaustapausten tai lyhyempiaikaisten sijaisuuksien yhteydessä; yksikköön on luotu sijaislista, jota päivitetään reaaliajassa. Kaikkien sijaisten osaamista ja mm. lääkelupia seurataan ja päivitetään jatkuvasti.
- asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät riskit mm. heikon valaistuksen aiheuttamat tapaturmat; toimitilatarkastusten (3 kk välein) välissä havainnoidaan aktiivisesti toimintaympäristöä ja tehdään viipymättä huoltopyyntöjä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Mainiokoti Havukodossa poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, uhkatilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan ja käsitellään seuraavasti:

- kun poikkeama, läheltä piti -tilanne, uhkatilanne tai tapaturma havaitaan, tästä kirjataan poikkeamailmoitus
- yksikönjohtaja, tiimivastaava ja/tai työsuojeluvaltuutettu saa kirjatusta poikkeamasta välittömästi tiedon sähköpostiin ja aloittaa poikkeaman alustavan selvittämisen
- tapahtumat käsitellään yksikön viikkokokouksissa säännöllisesti ja määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu. Jatkotoimenpiteet kirjataan viikkokokousmuistioon ja niiden toteutumista seurataan.

- jos kyseessä on asukastapahtuma, tapahtunut tilanne selvitetään asukkaan kanssa ja tarvittaessa hänen läheiselleen / edunvalvojalleen kerrotaan tapahtuneesta. Heille kerrotaan myös asian korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet kuten myös tapahtuman takia tehtävät ennaltaehkäisevät toimenpiteet.
- vakavista poikkeamista tiedotetaan myös palvelun tilaajaa. Tilaajalle ilmoitetaan joko puhelimitse tai turvasähköpostilla.
- vakavista työ- ja/tai potilasturvallisuutta vaarantavista tekijöistä tehdään omavalvontailmoitus aluehallintovirastolle. Vakavuus voidaan määrittää joko poikkeaman vakavan seurauksen tai korkean uusiutumisriskin perusteella.
- laatupoikkeamat käsitellään myös yksikön viikkokokouksissa ja niille suunnitellaan jatkotoimenpiteet, joiden toteutumista seurataan

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Poikkeamat käsitellään henkilöstön viikkokokouksissa ja korjaavat toimenpiteet, aikataulu ja seuranta sovitaan. Poikkeamista sekä jatkotoimenpiteistä tehdään muistiomerkintä viikkopalaverimuistioon, joka löytyy tulostettuna hoitajien toimistosta ja sähköisenä yksikön omilta intranet sivuilta. Mainiokodeissa toteuttavien omavalvontakäyntien yhteydessä kirjataan ja arvioidaan seurantasuunnitelmaa ja sen toteutumista.

Mikäli poikkeamailmoitus, toimitilatarkastus tai palaute jonkin muun kanavan kautta johtaa toimintamallien tai toimintaohjeiden muuttamiseen, tapahtuu tiedottaminen muutoksista viikkokokouksissa. Kokouksista tehdään muistio. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan muistiot ja puumerkillään varmistamaan ne luetuiksi. Muistiot löytyvät tulostettuna toimistosta ja sähköisenä yksikön omasta intranetistä. Domacare-asukastietojärjestelmän kalenteriin kirjataan asukaskohtaisia muutoksia ja tapahtumia. Uusien ohjeiden noudattamista seurataan säännöllisesti ja niiden toteutuminen kirjataan viikkokokousmuistioon. Viikkokokouksissa tiedotetaan myös, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia hyvinvointialueen tai aluehallintoviraston palautteen perusteella.

Kaikista vakavista poikkeamista ja läheltä piti –tilanteista sekä niiden takia tehdyistä muutoksista informoidaan asukasta itseään, hänen läheisiään / edunvalvojaa sekä hyvinvointialuetta, joka on sijoittanut asukkaan sekä tarvittaessa myös sijaintikunnan sosiaalitoimea. Vakavat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ja niiden takia tehdyt muutokset käydään tarvittaessa läpi Mainiokotien johtoryhmässä, jolla pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa Mainiokotien yksiköissä.

Mikäli poikkeama koskee alihankkijan toimintaa, tiedotetaan tästä alihankkijaa puhelimitse tai sähköpostilla. Alihankkijan kanssa sovitaan aina, miten poikkeaman korjaus tehdään ja miten tilannetta seurataan.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Mehiläisen ostamien tuotteiden ja palveluiden on oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia, asiakasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Mehiläisen laatu- ja johtamisjärjestelmä täyttää standardien ISO 9011, 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.

Tilaajat ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Palautetta saamme suoraan kodin asukkailta, vierailijoilta sekä henkilökunnalta. Käymme saamiamme palautteita läpi henkilöstön viikkopalavereissa. Annamme palautteen välittömästi palveluntuottajalle. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan/palveluntuottajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehinetissä olevan palautejärjestelmän kautta hankintaan.

Mainiokoti Havukoto tuottaa seuraavat palvelut ostopalveluna mainituilta alihankkijoilta:

AddSecure - turvapuhelin

Mehiläinen ateriaali - ruokapalvelut

Berner Oy (ent. Haltija) - sänkyjen ja apuvälineiden huolto

Comforta - pesulapalvelut

Invian Oy - asiakastietojärjestelmä ja sen ylläpito

Kespro - elintarvikeostot

Pamark Oy/Lyreco - siivous-, puhdistus-, ja hygieniatuotteet sekä toimistotarvikkeet

Kiinteistöhuolto Tero – kiinteistöpalvelut, palolaitteiston testaus

Lassila & Tikanoja Oyj – jätehuolto

Kiertokapula - jätehuolto

Lindström Oy - vaihtomattopalvelut

Mäntsälän Ykkösapteekki – lääkkeiden tilaus- ja toimitus

Bravida – palolaitteiston tarkastus ja huolto

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Mainiokoti Havukodolle on laadittu valmiussuunnitelma, jonka laadinnasta ja päivittämisestä vastaa yksikönjohtaja. Suunnitelma on nähtävissä yksikön verkkosivuilla www.mai-niokodit.fi/mainiokoti-havukoto. Mainiokoti Havukoto on laatinut myös yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa valmiussuunnitelman, kohdekortin ja evakuoitus suunnitelman

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikössä yhteistyössä koko henkilöstön kanssa yksikön viikkokokouksissa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi palvelujohtajan kanssa. Tarvittaessa voidaan konsultoida laatuorganisaatiota.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikönjohtaja Alexandra Laine

Mainiokoti Havukoto

Laurintie 13

04600 Mäntsälä

alexandra.laine@mainiokodit.fi

050 553 5302

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyllä. Havainnot omavalvontasuunnitelman toteutumisesta julkaistaan yksikön verkkosivuilla neljännesvuosittain. Joka syksy toteutetaan omavalvonnan vuosikysely, jonka pohjalta suunnitellaan seuraavan vuoden kehittämiskohteet. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vuosittain, jolloin mahdolliset muutokset päivitetään suunnitelmaan. Tarkastuksen yhteydessä omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan yhdessä koko työyhteisön kanssa viikkokokouksessa. Päivitys tapahtuu kuitenkin aina, kun tiedot esim. vastuuhenkilöstä muuttuvat. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan yhtenä teemana yksikön viikkokokouksissa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön kodinkansiossa, yksikön aulassa. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma löytyy myös yksikön verkkosivuilta www.mai-niokodit.fi/mainiokoti-havukoto.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Mäntsälä 16.9.2024

Allekirjoitus

Alexandra Laine