



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI HAVUKOTO

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ 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.....	3
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.....	11
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
2.8 Toimitilat ja välineet.....	11
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	14
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	15
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, PALVELUYKSIKÖÄ 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, 0505535302, alexandra.laine@mainiokodit.fi

Toimintayksikkö Mainiokoti Havu- koto	Y-tunnus ja OID koodi 3217144-5 1.2.246.10.32171445.10.21
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) Läsnäpalvelu	

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

Postiosoite:
Sosiaali- ja potilasvastaava
Suutarinkatu 2
05800 Hyvinkää
(PL 46 05801 Hyvinkää)
kirjaamo.hva@keusote.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

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

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Havukoto on 47-paikkainen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, joka tarjoaa turvallista ja kodinomaista hoivaa ja hoitoa ikääntyneille asukkaille, jotka eivät enää toimintakykynsä puitteissa kykene asumaan omassa kodissaan.

Kunnioitamme jokaisen asukkaan ainutkertaisuutta ja itsemääräämisoikeutta, mahdollistaen jokaiselle asukkaalle mahdollisimman omannäköisen arjen. Järjestämme päivätoimintaa sekä yhdessä että yksilöllisesti. Tuotamme hoivan ja hoidon itse, mutta avustamme asukasta myös muiden palveluiden, kuten julkisten terveyspalveluiden, fysioterapian, jalkahoidon ja kampaajan palveluiden hankinnassa ja käytössä. Lääkäripalvelut hyvinvointialue tuottaa ostopalveluna Havukotoon paikan päälle.

Työyhteisömme vahvuus on laadukas hoiva- ja hoito-osaaminen. Toiminta-ajatuksemme on hyvä arki; kohtaamme asukkaat lämpimästi ja arvostavasti ja tuemme heidän omannäköistä elämäänsä. Olemme myös valinneet työyhteisön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet eli hyveet, jotka Havukodossa ovat joukkuehenkisyys, keskusteleavuus ja arvostavuus.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Mainiokoti Havukodon laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme, joka täyttää asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset. Toimintaamme ohjaavat Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden terveys- ja sosiaalipalveluista (980/2012), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (29.6.2021/612) ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Lisäksi järjestelmämme täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardit. Laatukäsikirjamme ohjaa yksiköiden laatutyötä, ja olemme sitoutuneet kokonaisvaltaiseen ja suunnitelmalliseen laadun kehittämiseen määriteltyjen laatutavoitteiden ja toimintasuunnitelmien mukaisesti.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämä toteutetaan tarjoamalla yksilöllistä ohjausta ja tukea asiakkaan toiveiden ja voimavarojen mukaan, luomalla turvallinen ja viihtyisä kotiympäristö, edistämällä yhteisöllisyyttä ja osallisuutta sekä tukemalla terveellistä ravitsemusta.

Laadun toteutumista ja kehittymistä seurataan kuukausittain laatuindeksin avulla, joka mittaa kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön arvioimana. Indeksiraportoidaan yksiköittäin ja sen tuloksia käsitellään henkilöstökokouksissa kehitystoimenpiteiden suunnittelemiseksi. Lisäksi seuraamme asukastietojärjestelmästä saatavia tietoja (esim. ulkoilut, omatuokiot, läheisyhteistyö) viikoittain tai kuukausittain määriteltyjen viitearvojen mukaisesti. Kirjaamisfrekvenssillä varmistetaan kattava dokumentointi. Laadunvalvontaa täydentävät viikoittaiset omavalvontakyselyt, neljännesvuosiarvioinnit, vuosittaiset laatutavoitteet ja -arvioinnit sekä sisäiset ja ulkoiset auditoinnit.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Organisaation asiantuntijat, kuten mm. laatutiimi, ovat aina yksikönjohtajan käytettävissä. Työtehtävät on organisoitu niin että lähiesihenkilötyöhön 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, lääkinnällisistä laitteista, hygieniasta ja toimintakykymittari RAista

vastaa jokaisesta nimetty henkilö. Vastuuhenkilöt ovat oman vastualueensa 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 avustavat tehtävät toteutuvat laadukkaasti ja hoitohenkilökunnan työpanos ohjautuu asukkaiden hyväksi.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukkaaksi Havukotoon voi tulla itsemaksavana, palvelusetelillä tai hyvinvointialueen sijoittamana, jolloin hyvinvointialue tekee sijoituspäätökset oman arviointinsa perusteella.

Hoiva ja hoito perustuvat jokaisen asukkaan henkilökohtaiseen palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. 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 kirjautamista.

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). Asukkaalle 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. Asukkaan 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. Asukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tiedot ovat nähtävillä aulan ilmoitustaululla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Mainiokoti Havukodossa kaltoinkohteluun puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään avoimesti. Kaikilla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan kaltoinkohtelusta yksikönjohtajalle, eikä ilmoittajalle koidu siitä seurauksia.

Yksikönjohtaja selvittää kaltoinkohteluepäilyt keskustelemalla asianosaisten (asukas, läheiset, henkilökunta) kanssa. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan asukasta, toimitaan sosiaalipalvelujen ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen takia (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.). Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen
- muu epäedullinen kohtelu
- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen

Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen takia, hänen tulee saada tieto siitä, kenelle asiasta voi ilmoittaa yksikössä ja tarvittaessa valvovalle taholle.

Jos läheisen epäillään kaltoinkohtelevan asukasta taloudellisesti, otetaan yhteyttä sosiaalityöntekijään. Fyysisen tai psyykkisen kaltoinkohtelun epäilyssä (esim. kotilomilla tai vierailuilla) järjestetään hoitoneuvottelu läheisen kanssa, ja tarvittaessa voidaan rajoittaa kotilomia tai konsultoida viranomaisia (sosiaalityöntekijä, lääkäri, poliisi, edunvalvonta) laajennetussa hoitoneuvottelussa asukkaan terveyden turvaamiseksi.

Henkilöstön tulee tehdä poikkeamailmoitus jokaisesta poikkeamasta tai läheltä piti -tilanteesta. Asukasta koskevat tilanteet käsitellään tarvittaessa hänen kanssaan, ja läheisiin

ollaan yhteydessä asukkaan luvalla. Epäasiallisen kohtelun ja vakavien vaaratilanteiden yhteydessä läheisiin ollaan aina yhteydessä ja järjestetään hoitokokous. Työntekijöillä on velvollisuus puuttua epäkohtiin ja ilmoittaa niistä esihenkilölle tai palvelujohtajalle. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös Mainiokotien liiketoimintajohtajaa ja laatupäälliköitä sekä hyvinvointialuetta. Vakavista väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta voi ilmoittaa myös Mehiläisen sisäisen hälytyskanavan kautta.

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 seurantaan 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.

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 rajoitaviin 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 hyvinvointialueella. Jos asia ei selviä tätä kautta, siirytään 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. lupa- ja valvontavirastolle), 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.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajaa ja laatujohtajaa. 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

Hyvinvointialueiden sijoittamat asukkaat osoittavat muistutuksen sijoittaneen hyvinvointialueen sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE/ Kirjaamo

PL 46, 05801 Hyvinkää

tai

kirjaamo.hva@keusote.fi

VALVONTAVIRANOMAINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV) 1.1.2026 alkaen. LVV korvaa aiemmat Valviran ja aluehallintovirastojen valvontatehtävät.

Lupa- ja valvontavirasto (LVV)

Verkkosivut: www.lvv.fi

Asiakaspalvelu: arkisin klo 9–15

Sähköposti: kirjaamo@lvv.fi

Asiakkaalla, läheisellä tai henkilöstön jäsenellä on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että palveluyksikön toiminnassa on lainvastaisia menettelyjä tai puutteita, joita ei ole korjattu omavalvonnallisoin toimin.

EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo viranomaisten ja julkista tehtävää hoitavien toiminnan lainmukaisuutta. Asiakkaalla tai läheisellä on oikeus kannella oikeusasiamiehelle, jos hän katsoo tullessa kohdelluksi lainvastaisesti tai perusoikeuksiaan on loukattu.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, Helsinki

Postiosoite: 00102 Eduskunta

Puhelin: 09 432 3363 (neuvonta)

Verkkosivut: www.oikeusasiamies.fi

Kantelun voi tehdä sähköisesti: www.oikeusasiamies.fi/kantelu

2.5 Henkilöstö

Mainiokoti Havukodossa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia sekä avustavaa henkilökuntaa, kuten siivous-, pyykki- ja keittiöhenkilökuntaa. Mehiläinen-konsernissa tehdään vuosittain henkilöstötyytyväisyyskysely, jonka tulokset käsitellään yksikössä ja johtoryhmässä kehitystoimenpiteiden ja yritys kohtaisten painopistealueiden määrittämiseksi. Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain, ja käytössä on työterveyshuollon kanssa sovittu varhaisen välittämisen malli sekä päihdeohjelma. Työterveyshuolto on lakisääteistä laajempi, sisältäen mm. yleislääkärin, sairaanhoidon, psykologin, fysioterapeutin ja ravitsemusterapeutin konsultaatiot. Työnantaja tukee työhyvinvointia myös liikuntasetelillä ja ateriatuella. Kaikkien työntekijöiden kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut. Yksikössä laaditaan vuosittain työhyvinvointisuunnitelma, jonka painopisteet nousevat henkilöstötyytyväisyyskyselyistä ja kehityskeskusteluista.

Kaikki uudet työntekijät – vakituiset, määräaikaiset, keikkalaiset, opiskelijat ja harjoittelijat – perehdytetään työpaikkaan, sen toimintaan, ihmisiin ja työtehtäviin. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien tai -olosuhteiden muuttuessa. Hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvontaan sähköisen perehdytyksen avulla. Kaikki sijaiset suorittavat samat koulutukset kuin vakituiset työntekijät, kuten lääkehoidon luvat, joiden voimassaoloa seurataan. Henkilökunta on suorittanut Mehiläisen tietosuojakoulutuksen. Mehiläisen Workday-järjestelmässä on tietoa valtakunnallisista ja yhteistyökumppaneiden koulutuksista. Ammattitaidon kehittämisessä vuosittaiset painopistealueet määrittyvät yrityksen strategiasta ja asukkaiden tarpeista, ja koulutusta toteutetaan myös verkossa. Koulutuspäivät ja erityisosaamiset kirjataan Workday-järjestelmään ja niiden toteutumista seurataan. Ensiapu- sekä palo- ja pelastuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Mainiokoti Havukoto palkkaa sijaisia vakituisten hoitajien sairaus- ja lomapoissaolojen ajaksi, ja tarvittaessa epidemiatilanteissa käytetään myös vuokratyövoimaa. Kaikille sijaisille tehdään työsopimus, ja yksiköllä on oma säännöllisesti päivitettävä sijaislista. Yk-

sikönjohtaja vastaa henkilöstösuunnittelusta ja rekrytoinneista, ja Mehiläisen henkilöstöhallinto tukee tätä työtä. Työntekijän valinnassa yksikönjohtaja tarkistaa tutkinto- ja työtodistukset ja varmistaa kelpoisuuden haastatteluun ja SUOSIKKI-tietokannasta.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mainiokoti Havukodossa yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien 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 terveyspalveluihin 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 Havukoto sijaitsee Mäntsälän keskustan tuntumassa, ja sen piha-alueella on runsaasti parkkitilaa. Yksikköömme pääsee myös linja- autolla. Tilamme ovat täysin esteettömät. Yksikössä tehdään säännöllisesti lakisääteiset tarkastukset: ympäristöterveydenhuollon tarkastus tehtiin viimeksi joulukuussa 2022, OIVA-tarkastus tarjoilukeittiötoimintaan elokuussa 2025 ja palotarkastus kiinteistöön maaliskuussa 2025. Lisäksi tiloissa

tehdään toimitilatarkastus ja turvallisuuskävely kolmen kuukauden välein, ja havaitut puutteet raportoidaan kiinteistöhuollolle korjattavaksi.

Mainiokoti Havukodossa on 47, 18,0 m²:n asuinhuonetta, joissa jokaisessa on esteettömät saniteettitilat. Aukkaat voivat sisustaa huoneensa omilla tavaroillaan, kunhan liikkuminen pysyy esteettömänä. Jokaisessa ryhmäkodissa on viihtyisä oleskeluauula, joka mahdollistaa erilaisten tilaisuuksien, kuten läheisten kahvihetkien, järjestämisen lähellä omaa asuinhuonetta. Talon keskellä sijaitsevat iso ruokasali ja keittiö. Asukkaiden käytössä on myös sauna ja suihkuhuone. Asukkaiden pyykit huolletaan talon omassa pesulassa, ja vuodevaatteet pestään ulkoistetussa pesulassa. Asukkaiden huoneet voidaan lukita heidän niin halutessaan. Asukkaan henkilökohtaisia asioita käsitellään hänen omassa huoneessaan hänen ja hänen luvallaan läheisen kanssa, sillä yhteisissä tiloissa tietosuojan toteutuminen on haastavampaa. Aukkaat voivat halutessaan laittaa oman nimensä huoneensa oveen.

Asukkaiden käytössä on kaksi aidattua piha-aluetta, joissa molemmissa on katettu terrassi. Kiinteistöhuolto on hankittu ostopalveluna paikalliselta yritykseltä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään monipuolisesti terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat esimerkiksi pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet ja silmälasit. Henkilökohtaiset apuvälineet, kuten rollaattorit, pyörätuolit ja siirtymisen apuvälineet, ovat joko asukkaiden omia tai hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä pitkäaikaislainaan saatuja. Yksikkö tarjoaa sähkökäyttöisen hoivasängyn, sähkökäyttöiset henkilönostimet sekä peseytymiseen tarvittavat apuvälineet, kuten suihkulavetit. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

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, esimerkiksi hoivatuoleja, mikäli asukas ei näitä saa pitkäaikaislainaan tai hänellä ei ole mahdollisuutta hankkia apuvälineitä itse. Pitkäaikaisseurantaan vaaditut terveydenhuollon tarvikkeet, kuten 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 palo-hälytínjärjestelmä. Laitteistosta ja välineistä pidetään yksikkökohtaista luetteloa. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan aina laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti. Yksikkö hankkii tarvittaessa asukkaalle turvapuhelimen ja rannekkeen. Jokainen hoitaja suorittaa laitepassin käytettävistä apuvälineistä. Mainiokoti Havukodossa varmistamme asukasturvallisuuden ammattitaitoisella hoitohenkilökunnalla, joka on paikan päällä 24 tuntia vuorokaudessa. 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 muun muassa ensiaputaitojen ylläpidon ja pelastusharjoitukset järjestetään vuosittain. Kodin ulko-ovet 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.

Yksikössä on käytössä Domacare 2.0 asukastietojärjestelmä. Järjestelmään tehdään asukaskohtaisesti toimintakykymittarin (RAI) arviointi, jonka pohjalta laaditaan yksilöllinen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältäen asukkaan tavoitteet. Kirjaaminen tapahtuu reaaliaikaisesti mobiiliteknologiaan hyödyntäen. Yksikössä on käytössä tehtävienhallinta, jossa hoitajalla on aina asukkaan ajankohtainen päivittäinen hoitosuunnitelma ja kaikki terveystiedot mukanaan. Jokainen työntekijä kirjautuu tietojärjestelmään omilla tunnuksetta, joihin on liitetty tehtävänimike. Asukastietojärjestelmään luodaan tunnukset tiimivastaavan toimesta. Käyttöoikeus on annettu siinä laajuudessa, jossa käyttäjä sitä tarvitsee. Käyttöoikeudet suljetaan heti työsuhteen päättyessä ja pitkien poissalujen (mm. raskausvapaa) ajaksi.

Toimimme rekisterinpitäjänä ainoastaan itsemaksaville asiakkaille. Muissa tilanteissa rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja.

Yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, joka kouluttaa kirjaamista sekä teknisesti että sisällöllisesti koko yksikön henkilöstölle ja seuraa kirjaamisen tasoa omassa yksikössään ja huolehtii, että yksikön kirjaukset ja työntekijöiden kirjaamisosaaminen ovat vaaditulla

tasolla. Hän osallistuu kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalavereihin ja vastaa kirjaamisohjeiden viemisestä käytäntöön omassa yksikössään. Kirjaamisvastaavan vastuulla on lisäksi ohjata ja seurata tehtävienhallinnan käyttöä sekä seurata laaturaportilta kirjaamisen toteutumista.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Tietosuojapoikkeamista tehdään ilmoitus poikkeamajärjestelmään. Poikkeamat käsitellään viikoittain yksikön viikkokokouksessa Vakavista tietoturvapoikkeamista ja kaikista tietosuojaloukkauksista tiedotetaan rekisterinpitäjää yleisen tietosuojasetuksen (General Data Protection Regulation, GDPR) artiklan 33 mukaan. Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Perehdytämme henkilöstön asukkaiden käytössä olevaan teknologiaan perehdytysohjelman mukaisesti ja aina kun uutta teknologiaa otetaan käyttöön. Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmassa. Pitkiin huoltoviiveisiin varautuminen on kuvattu varautumissuunnitelmasta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Mainiokoti Havukodolla on Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen, 26.6.2026 hyväksytty 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. 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. Asukastietojärjestelmä ohjaa rakenteista kirjaamista. Yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, joka auttaa, tukee ja kouluttaa kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Hän myös seuraa kirjaamisen asianmukaisuutta yksikönjohtajan ja tiimivastaavan tuella. Kirjaamista seurataan päivä ja viikkotasolla. Yksikkö on siirtynyt mobiilikirjaamiseen, joka tapahtuu reaaliaikaisesti. Yksikönjohtajan tehtävänä on seurata yksikössä asukas-kirjausten laatua ja riittävyttä. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista (esim. tietokoneiden lukitus, tietojen arkistointi). Väärinkäytöstä epäillessä voidaan tarkistaa tietojen käyttöön osallistuneet henkilöt järjestelmän lokitiedoista. Salassapitositoumus täytetään työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä ennen työsuhteen alkua. Perehdytyksessä painotetaan salassapidon tärkeyttä. Jokainen työntekijä suorittaa Mehiläisen tietosuojatentin.

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä:
ohjeet www.tieto-suoja.fi

Mehiläisen hoivapalveluiden tietosuojaseloste:

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojasioihin 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?sourcetype=doc%7B5DAE9811-BF41-49C4-A313-994EB71983CA%7D&file=Salatun%20s%C3%A4hk%C3%B6postin%20I%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 kuukauden aikana. Yksikössä

on 1.7.2025 laadittu kirjallinen tietoturvasuunnitelma ja toteutamme vuosittain tietosuojan itseauditoinnin.

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 laatukselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaille sekä henkilökunnalle. Laatukselyn 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 palautekaakkeen myös yksikön ulkopuolella sijaitsevaan postilaatikkoon. Yksikössä pidetään säännöllisesti asukaskokouksia (1 x viikko). Lisäksi palautteita kerätään edellä mainitun laatukselyn 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 lupa- ja valvontavirastolle. 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 muistiomerkinä 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 viraston 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 viikkopalaverissa. 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 Mehiläisessä olevan palautejärjestelmän kautta hankintaan.

Mainiokoti Havukoto tuottaa seuraavat palvelut ostopalveluna mainituilta alihankkijoilta:

AddSecure - turvapuhelin

Mehiläinen Hoivapalvelut oy - ruokapalvelut

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

Comforta - pesulapalvelut

Invia Oy - asiakastietojärjestelmä ja sen ylläpito

Kespro - elintarvikeostot

Pamark Oy/Lyresco - 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 päivittäimisestä vastaa yksikönjohtaja. 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.mainiokodit.fi/mainiokoti-havukoto.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Mäntsälä 27.3.2026

Allekirjoitus

Alexandra Laine