



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksikkö: Mainiokoti Elämäntalo

SISÄLTÖ

<u>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE</u>	2
<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u>	2
<u>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u>	4
<u>3 RISKIENHALLINTA</u>	6
<u>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u>	9
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u>	9
<u>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u>	16
<u>7 ASIAKASTURVALLISUUS</u>	22
<u>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</u>	30
<u>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</u>	31
<u>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</u>	32



LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:

Nimi: Mehiläinen Hoivapalvelut Oy

Y-tunnus 2099743-4

Kunta:

Kunnan nimi: Espoo

Kuntayhtymän nimi

Sote-alueen nimi

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:

Nimi: Mainiokoti Elämäntalo

Katuosoite: Laaksonpohjantie 4

Postinumero: 02730

Postitoimipaikka: Espoo

Sijaintikunta yhteystietoiheen:

Espoon kaupunki/ Vanhustenpalvelut,

Pitkäaikaishoito, Asumispalvelut

Tekniikantie 15 PL 2710 Espoon kaupunki, puh. 09 8164 7417

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet, 54 asukaspaikkaa

Esimies: Sanna Kanto

Puhelin: 050-3560022

Sähköposti: sanna.kanto@mainiokodit.fi

Toimintalupatiedot



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

13.12.2010, muutoslupa 18.12.2015, muutoslupa 30.4.2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:
Ostopalvelujen tuottajat:

Pesulapalvelut: Lokakuusta 2021 alkaen Comforta
Kiinteistönhuolto Tapiolan Lämpö
Ruoan tukkutoimitus: Meira Nova
Siivous: SOL-siivouspalvelut
Asukastietojärjestelmä ja sen ylläpito: Invian Oy
Asukasturvallisuusjärjestelmä: Tunstall
Apuvälinehuolto: Haltija
Apteekki: Leppävaaran Elixir -apteekki

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

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

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

Laadunhallintaan on kuvattu liiketoiminta-aluekohtaisesti alihankinta ja yhteistyötahot.

Palveluhankinnat on kuvattu Mehiläisen hankintatoimen ohjeissa ja hankintapolitiikassa.

Hankintapolitiikan tavoitteena on luoda edellytykset suunnitelmallisille ja kokonaistaloudellisille hankinnoille. Sen avulla turvataan konsernin etu luomalla yhtenäinen toimintatapa ja sopimuskäytännöt, joilla ohjataan konsernin resurssien käyttöä tehokkaasti. Mehiläisessä toteutetaan vastuullista hankintapolitiikkaa ja ympäristöasiat huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Valittujen toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen omaa ympäristöpolitiikkaa. Valtakunnallisten tuote- ja palvelun tuottajien laadunarviointi suoritetaan vuosittain sopimusten päivittämisen yhteydessä.

Muut kuin valtakunnalliset palveluiden tai tuotteiden toimittajat on luetteloitu yksikön yksikönjohtajan toimesta ja

laadunvalvonta tapahtuu vuosittain ohjeistusten mukaisesti. Seuraamme jatkuvasti alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Poikkeamista reklamoimme välittömästi. Yhteistyöpalavereista kirjataan muistio, joka tallennetaan intraan.



Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

X Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Mainiokoti Elämäntalon tavoitteena on parhaita käytäntöjä hyödyntämällä mahdollistaa ikääntyneiden asukkaiden ihmisläheinen elämä hoivakodissamme. Tarjamme pääasiassa muistisairaille henkilöille ammattitaitoista ympärivuorokautista hoitoa ja asumispalvelua. Haluamme tukea ja auttaa asiakkaita päivittäisissä toiminnoissa sekä edistää heidän hyvinvointiaan tarjoamalla mahdollisuudet mielekkääseen elämään turvallisessa yhteisössä. Meille voi tulla palvelusetelillä, kaupungin palvelusopimuksella tai itsemaksavana.

- Tavoitteenamme on luoda asukkaillemme yksilöllinen, yhteisöllinen ja elämyksellinen elämä. Hoivakoti sijaitsee rauhallisella omakotitaloalueella, jossa kävelymatkan päässä lähikauppa, hyvin hoidettu puisto ja bussipysäkit.
- Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä hänen ja hänen läheisensä kanssa yksilöllinen kuntouttava hoitosuunnitelma jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti
- Kehitämme jatkuvasti työmme sisältöä ja arvioimme asiakkaiden toimintakyvyn edistymistä eri mittareilla.
- Meidän mielestämme jokaisen asukkaan pitää tulla nähdyksi ainutlaatuisena yksilönä, jolla on oikeus toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana.
- Toimintaamme ohjaavat arvot ovat kunnioitus, yksilöllisyys, kodinomaisuus, yhteisöllisyys ja laadukas elämä.
- Haluamme edistää asiakkaiden hyvinvointia korkeatasoisen hoivan, runsaan vapaa-ajan toiminnan sekä omaisyhteistyön avulla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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



toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

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

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaa ohjaavat Mehiläisen arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa jo rekrytointiprosessista. Pyrimme rekrytoimaan monipuolista osaamista tiimiimme.

- ammatillinen osaaminen: toiminnan tärkeitä painopistealueita on saattohoito.
- henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin, arvioimme myös osaamisen kehitystarpeita henkilöstön kehityskeskusteluissa vuosittain
- toimimme viranomaismääräysten mukaisesti, seuraamme lakeja ja asetuksia
- toimimme mehiläisen ohjeiden mukaisesti, toimintaa johdetaan yksikössä johtajan ja tiiminvetäjän avulla ja jaetaan vastuuta myös kaikille hoitajille erityisvastuualueina mm. turvallisuudesta vastaaminen, pelastusvastaava jne.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- jokaiselle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma jonka laatimisessa on aina asiakas itse paikalla läheisen kanssa. Tuotamme sopimuksen mukaista palvelua. Omahoitaja vastaa siitä, että suunnitelmaa noudatetaan ja päivitetään. Kaiken keskiössä on asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen
- dokumentoimme jokaisesta asiakkaasta työvuoron aikana, lisäksi arvioimme vaikuttavuutta seuraamalla palvelusuunnitelman toteutumista

Kumppanuus ja yrittäjäyys

- yhteistyö tilaajan kanssa tapahtuu vähintään kerran vuodessa tapaamisella.
- Läheinen saa olla mukana päivittäisissä asiakasta koskevissa tapahtumissa omien voimavarojensa mukaisesti, pyrimme saamaan heidät mukaan mahdollisimman paljon asiakkaan arkeen. Asukkaiden kanssa pidämme asukaskokouksia, jotta he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heitä koskeviin asioihin.
- yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla asukkaiden arjessa läsnä. Järjestämme päivittäin asiakkaita yhdistäviä hetkiä esimerkiksi ruokailujen lomassa keskusteluja ylläpitämällä

Kasvu ja Kehittäminen

- jokaisella asiakkaalla on mahdollista vaikuttaa oman elämänsä sisältöön meillä asuessaan. Osallisuus on mahdollista päivittäin erilaisissa asioissa, pyrimme saamaan asiakkaat mukaan esimerkiksi viikoittaisiin asukaskokouksiin, jolloin hän voi esittää toiveitaan ja saada niitä eteenpäin päästen näin vaikuttamaan arjen toiminnan sisältöön
- palveluita kehitetään tilaajan ja asukkaiden tarpeiden mukaan



- laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen hyödyntämällä laatuindeksin antamia tuloksia. Laatuun vaikuttavat niin asiakkaiden, omaisten kuin henkilökunnan mielipide.
-

Teemme asioinnin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja suositukset.

Kansallinen lainsäädäntö:

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)

Hallintolaki (6.6.2003/434)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Sosiaalihuollon asiakaslaki (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)

Asiakasmaksulaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)

Vammaispalvelulaki (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380)

Vammaispalveluasetus (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759)

Laki vammaisuuksista (Laki vammaisuuksista 11.5.2007/570)

Laki omaishoidon tuesta (2.12.2005/937)

Tulkkauspalvelulaki (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)

Kotikuntalaki (11.3.1994/201)

Potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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



Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Mainionetin Laatu- ja omavalvontasivut, Turvallisuussivut, Palo- ja pelastussuunnitelma, elintarvikeomavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma

Riskien tunnistaminen

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

Riskien tunnistaminen ja niiden ennaltaehkäisy kuuluu Mainiokoti Elämäntalon henkilöstön jokapäiväiseen työhön. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi toimintaympäristöön ja työhön sekä asukkaiden turvallisuuteen liittyvien riskien ja vaarojen havaitsemiseen ja niistä ilmoittamiseen liittyvät asiat. Tämä mahdollistaa sen, että henkilöstö aktiivisesti myös puuttuu havaitsemiinsa ja tunnistamiinsa riskitapahtumiin. Työhyvinvointiin ja -turvallisuuteen liittyvissä asioissa tehdään tiivistä yhteistyötä Mehiläisen työterveyshuollon kanssa.

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

Mainionetin poikkeamailmoitukset, suullinen palaute, asukas-, henkilöstö ja läheispalautekyselyt, henkilöstökokoukset, Henkilöstökysely vuosittain, riskien ja vaarojen arviointi vuosittain, toimitilatarkastukset, turvallisuuskävelyt, omavalvontakäynnit ja -kyselyt, poistumisturvallisuusselvitys, yksikön turvallisuuskeskustelu

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

Suullinen ja kirjallinen palaute, neljännesvuosittain toteutettavat laatuindeksikyselyt, läheiskyselyt, asukaskokoukset, anonyymi palautekanava, omahoitajan kautta



Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

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

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

Poikkeamaprosessin kuvaus löytyy Mainionetistä. Henkilökunta raportoi huomaamansa epäkohdat ja riskit suoraan esimiehelle. Mainiokoti Elämäntalon jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan asukkaisiin, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön liittyvistä riskeistä. Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittaa henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia, jotka kohdistuvat asukkaaseen.

Riski- ja haittatapahtumista tehdään aina välittömästi Poikkeama-ilmoitukset, joita käsitellään säännöllisesti henkilöstö-palaverieissa. Tarvittaessa näistä informoidaan myös palveluiden tilaajaa sekä asukkaan läheisiä. Henkilökunta vastaa säännöllisesti Forms-kyselyyn jossa kartoitetaan työturvallisuuteen ja hoivan laatuun liittyviä asioita. Forms -omavalvontakyselyn tulokset vaikuttavat suoraan Mainiokoti Elämäntalon kuukausittain laskettavaan laatuindeksiin.

Korjaavat toimenpiteet

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

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Mainiokoti Elämäntalossa laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittely tapahtuu aina henkilökunnan kanssa yhteisissä viikkokokouksissa. Käsittelyn yhteydessä mietitään yhteisesti myös korjaavista toimenpiteistä, joille määrätään DL ja vastuuhenkilöt niiden toteuttamiseen.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano:

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

Korjaavat toimenpiteet ja niiden johdosta muuttuneet toimintaohjeet käsitellään henkilöstökokouksissa ja kirjataan palaverimuistioihin, jotka tallennetaan Mainiokoti Elämäntalon omille Sharepoint-sivuille. Työ- ja toimintaohjeiden muutokset saatetaan koko henkilökunnan tietoon ja dokumentoidaan omille Sharepoint-sivuille. Muuttuneista ohjeistuksista tiedotetaan myös kirjallisesti ja dokumentti kiertää kaikki Mainiokoti Elämäntalon ryhmäkodit. Näihin dokumentteihin on henkilökunta velvollinen tekemään lukukuittauksen. Mikäli muutokset koskevat asukkaita, kirjataan ne Domacare- asiakastietojärjestelmään.



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä ja käydään läpi palvelujohtajan kanssa. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sanna Kanto, email sanna.kanto@mainiokodit.fi, gsm 050 356 0022

Omaavalonntasuunnitelman seuranta

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omaavalonntasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia. Mainionetissä päivitettävien asiakirjojen yhteydessä näkyy suunnitelman ajantasaisuus. Sisältö päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä?

Mainiokoti Elämäntalon omaavalonntasuunnitelma on näkyvissä kodin ala-aulassa erillisessä kansiossa sekä molemmissa kerroksissa omilla kansioissaan. Omaavalonntasuunnitelma löytyy myös yksikön internetsivuilta: <https://hoivamehilainen.fi/hoivakodit/mainiokoti-elamantalo>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma



näkemyksistä ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Mainiokoti Elämäntalon asukkaat tulevat tilaajan sijoittamina, palvelusetelillä tai itse maksaen. Palvelutarpeenarviointi on pääsääntöisesti tilaajan toimesta jo tehty ja yleensä myös pitkäaikaishoitopäätös on tehty. Palvelupäätökseen vaikuttaa ensisijaisesti tilaaja yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asukas ja läheinen voivat vaikuttaa palveluyksikön valintaan. Palvelutarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti asukkaan voinnin päivittäisseurannalla. Kuntouttava hoitosuunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein, RAI-arvioinnin yhteydessä tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Mainiokoti Elämäntalossa asukkaiden palvelun- ja hoivantarvetta arvioidaan RAI-, MMSE-, MNA-, GDS-mittarein.

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

Asukkaan muuttaessa Mainiokoti Elämäntaloon annetaan hänelle ja hänen läheisilleen elämäntarinaa liittyvä kysely, jonka he täyttävät ennen hoitokokousta. Hoitokokous järjestetään mahdollisimman pian asukkaan muuton jälkeen ja siihen osallistuu omahoitaja ja ryhmäkodin sairaanhoitaja sekä tarvittaessa yksikön johtaja. Hoitokokouksia tarjotaan kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Hoitokokouksessa sovitaan yhdessä asukkaan hoivaan liittyvistä asioista ja ne kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lisäksi sovitaan, miten yhteydenpito läheisiin tapahtuu.

Omahoitaja selvittää asukkaan omia toiveita hoivan suhteen.

Asukkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön johtajalta. Käynnillä voidaan tutustua yksikön tiloihin, toimintaan ja palveluiden sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnissa ja muuton valmistelussa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

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



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

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

Mainiokoti Elämäntalossa asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaan ja läheisen sekä omahoitajan kanssa asukkaan muuttaessa. Tässä käytetään ensimmäisen RAI-arvioinnin mittareiden tuloksia. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositain RAI-arviointien yhteydessä tai asukkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa.

Suunnitelmassa huomioidaan RAI-arvioinnin tulokset, asukkaan voimavarat ja tuen tarpeet. Asukkaan toiveet koskien aktiivista elämää, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä ulkoilua kartoitetaan ja niitä pyritään toteuttamaan asukkaan toimintakyky ja toiveet huomioiden. Suunnitelmaan sisältyy myös ravitsemuksen arviointi, toteutus ja seuranta, hyvä perushoito, suun ja hampaiden terveydenhoito ja sairauksien hyvä hoito.

Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäisestä tarpeen mukaan. Päivityksen yhteydessä arvioidaan edellisen suunnitelman toteutumista, toimintakykyä ja sovittuja aktiivisen arjen tukevia toimia.

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

Nämä asiat käydään läpi asukkaan muuton jälkeen pidettävässä hoitokokouksessa johon osallistuvat asukas ja läheiset heidän niin halutessaan

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Ryhmäkotien hoitajat tutustuvat kaikkien oman kodin asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja tiimien omista kokouksista käydään suunnitelmat läpi niiden päivitysten jälkeen.

DomaCaressa saa hoidon tavoitteet näkyviin siten, että tavoitteet näkyvät aina päivittäisen kirjaamisen yhteydessä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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



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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 Luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

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

Mainiokoti Elämäntalossa itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajaaminen tulee kyseeseen ainoastaan silloin, kun asukas ei ymmärrä omaa terveydentilaansa tai hoidon tarvettaan tai asukas toiminnallaan vaarantaa joko oman tai muiden turvallisuuden.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen, Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Mainiokoti Elämäntalossa tarjotaan tehostettua ympärivuorokautista hoivaa. Monella asukkaalla on muistin ja kognition alenemaa ja heidän tekemänsä päätökset voivat olla heidän hyvinvoinnilleen epäsuotuisia. Tämän vuoksi henkilökunta joutuu ajoittain tekemään päätöksiä asukkaan puolesta tai häntä päätöksenteossa ohjaillen turvallisuuden ja hyvinvoinnin takaamiseksi. On olemassa riski, ettei asukkaan itsemääräämisoikeus siis aina toteudu.

Mainiokoti Elämäntalon toiminnassa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja kodin toimintakäytännöt perustuvat eettisesti kestävään ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin. Lisäksi huomioidaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Erityistarpeisiin luetaan tässä asukkaan yksilöllinen ravinnon tarve. Niille, joiden toive tai ravitsemustilanne vaatii tiheämpiä ruokailuvälejä, tarjotaan myös yöllä ruokaa. Tämä kirjataan kyseisen asukkaan hoitosuunnitelmaan. Mainiokoti Elämäntalon asukkaille kirjataan myös erillinen itsemääräämisoikeussuunnitelma, jossa määrätään yöpaaston pituus yksilöllisten toiveiden mukaisesti. Itsemääräämisoikeussuunnitelma löytyy jokaisen asukkaan tiedoista ja sitä päivitetään 3 kk:n välein tai tarpeen mukaan asukkaan ja läheisen sekä lääkärin ja omahoitajan kanssa yhteistyössä.

Mainiokoti Elämäntalossa asukkaalle pyritään tarjoamaan valinnan mahdollisuuksia arjen asioissa, esim. ruokien, vaatteiden ja ryhmäohjelmiin osallistumisen suhteen. Päivittäisessä hoitotyössä kunnioitetaan



asukkaan elämänarvoja, tottumuksia ja tapoja. Hoitotoimenpiteet tehdään asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen ja intimitteettisuoja huomioiden. Asukkaille voidaan tarjota ateriat myös ruokailuaikojen ulkopuolella. Keittiö kerää asukkailta ruokatoiveita, joita toteutetaan toiveruokapäivinä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Kaikkien asukkaiden vapaata liikkumista rajoitetaan pitämällä ulko-ovet lukossa, mutta ryhmäkodin sisällä saa liikkua vapaasti ja aidatulla sisäpihalla saa ulkoilla, myös ilman hoitajan läsnäoloa.

Mahdollisista kulunrajoituksista sovitaan yhteistyössä asukkaan ja läheisen kanssa. Rajoittamistoimenpiteistä pitää aina olla lääkärin lupa ja ne ovat aina määräaikaaisia. Toimenpiteiden tarpeellisuus arvioidaan vähintään 3 kk:n välein yhteistyössä lääkärin kanssa. Rajoittamistoimenpiteinä käytetään laidan nostamista asukkaan ollessa vuoteessa, istumaturvavyötä, hygienihaalaria tai lääkitystä. Rajoittamistoimenpiteet ja niiden perustelut kirjataan päivittäisiin toimenpiteisiin.

Vierailuaikoja Mainiokoti Elämäntalossa ei ole, mutta pandemian aiheuttamia viranomaisrajoituksia noudatetaan. Asukkailla on oikeus käyttää ryhmäkodin puhelinta soittamiseen ja puhelujen vastaanottamiseen ja henkilökunta tukee heitä heidän omien laitteidensa käyttämisessä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asukasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen. Tämän varmistaminen on jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla. Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos ilmenee asukkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Jos epäillään, että asukasta on kaltoinkohdeltu fyysisesti tai psyykkisesti, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikönjohtajalle, olipa kaltoinkohtelija henkilökuntaan kuuluva, toinen asukas tai omainen. Ilmoitusvelvollisuudesta on ohje omavalvontasuunnitelmassa. Myös asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle eli yksikönjohtajalle. Mainiokoti Elämäntalon omavalvontasuunnitelmassa on ohjeet muistutusmenettelystä, ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiamies).

Kaikki tilanteet käsitellään yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Yksikönjohtaja vastaa korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteutuksesta henkilökunnan kanssa. Poikkeamasta ilmoitetaan tilaajalle ja laatupäällikölle. Yksikönjohtaja keskustele ensin kahden kesken asianosaisten kanssa.

Jos epäillään, että asukkaan kaltoinkohtelija on omainen, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Omaisten käyntejä ei voida rajoittaa. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asukkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asukkaan



ja hänen omaisensa lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, omahoitaja, yksikön esimies ja 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.

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Asukkaille ja läheisille tarjotaan kuukausittain mahdollisuus vastata talon laitteistolla sähköiseen asukastyytyväisyys-kyselyyn. Lisäksi ehdotuksia voi antaa suoraan henkilöstölle sekä suullisesti että kirjallisesti, ja ala-aulassa on palautelaatikko. Ryhmäkodeissa on vuoroviikoin yhteisökokous, jossa asukkaita kannustetaan tuomaan julki mielipiteitään ja toiveitaan liittyen ruokailuun, vapaa-ajanohjelmaan ja yhteisten tilojen somistukseen. Kokouksista laaditaan muistiot sekä sähköiseen muotoon että paperisena tulosteena ryhmäkotien oleskelutilojen kodinkansioihin.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Mainiokoti Elämäntalossa kaikki saatu palaute käsitellään aina henkilökunnan viikkokokouksissa. Korjaavaan palautteeseen vastaa aina yksikönjohtaja, joko kirjallisella selvityksellä tai palautteen antajan kanssa henkilökohtaisesti keskustellen.

Keittiö valmistaa toiveruokia, vapaa-ajanohjaaja ottaa huomioon ohjelmistotoiveet viikko-ohjelman suunnittelussa ja hoitajat kuuntelevat asukkaiden halukkuutta osallistua erityyppisiin tapahtumiin.

Hoiva Mehiläisessä tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköiden tulokset käydään läpi henkilöstökokouksissa ja yhteisökokouksissa. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa että toimivien käytäntöjen vahvistamiseen.

Asiakkaan oikeusturva



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

Muistutuksen vastaanottaja:

Yksikönjohtaja Sanna Kanto, email sanna.kanto@mainiokodit.fi, gsm 050 356 0022 TAI
asukkaan luona ollut hoitaja TAI

palvelujohtaja Pirjo Savolainen, email pirjo.a.savolainen@mainiokodit.fi, gsm 040 673 2978 TAI

liiketoimintajohtaja Niklas Härus, email niklas.harus@mainiokodit.fi, gsm 041 536 9796 TAI

Espoon kaupunki. os. Espoon kaupungin kirjaamo PL 1 02070 Espoon kaupunki tai email kirjaamo@espoo.fi
(viestien aiheeksi "Muistutus")

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Mehiläinen Hoivapalvelut Oy

Mari Hietalahti email mari.hietalahti@mehilainen.fi, gsm 040 645 9767, os. Paciuksenkatu 27 00270
Helsinki

Espoo

Eva Peltola, puh. (09) 8165 1032 (neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella).

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palveluntuottajiin päin. Sosiaaliamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24§) määrittelee sosiaaliamiehen tehtävät seuraavasti:

- neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

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

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn.

Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Esimiehen vastuu:

1. ota jokainen epäkohtailmoitus vakavasti
2. kirjaa ja arkistoi saamasi ilmoitukset
3. puutu asiaan ja keskustele henkilöstön kanssa korjaavista toimenpiteistä
4. saata korjaavat toimenpiteet käytännön muuttamiseksi ja epäkohdan poistamiseksi
5. käy ilmoitukset läpi säännöllisesti työpaikkapalaverissa



6. kirjaa läpikäydyt ilmoitukset palaverimuistioon.

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet.
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava seuraavat uuden toimintakäytännön noudattamista.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laaturaportointia varten. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§).
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Yksityisen henkilön tekemä muistutus käsitellään viikon sisällä. Viranomaispyynnöt, jotka vaativat selvitystä, käsitellään pyydytyssä ajassa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

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

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen

tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta

tehdä valintoja. Asiakkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Psyykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla mm. masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, sekä säännöllisellä vuorokausirytmillä sekä yhteisön ja omaisten tuella. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että yksiköstä ulospäin suuntaavan toiminnan avulla. Erilainen virikkeellinen harrastustoiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

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

Mainiokoti Elämäntalossa on kokopäivätoiminen vapaa-ajanohjaaja, joka koordinoi myös vapaaehtoistoimintaa. Jokaisen hoitajan työnkuvaan kuuluu myös liikunta- ja harrastustoiminnan



toteuttaminen, yksilöllisesti asukkaan kanssa tai ryhmässä. Säännöllinen ajanvieteohjaus on jokaisen asiakkaan oikeus. Osallistuminen on vapaaehtoista, mutta tarjotaan kaikille mahdollisuutta osallistua omien voimiensa mukaan. Ulkoilua voi harrastaa turvallisesti halutessaan itsenäisestikin sisäpihalla ja hoitajan avustamana lähiympäristössä. Omatuokiot mahdollistavat kahdenkeskisen tuokion asukkaan ja omahoitajan välillä asukkaan toiveen mukaan. Yhteisökokouksissa asukkaat pääsevät vaikuttamaan kuukausittain toivomansa toiminnan puolesta.

Mainiokoti Elämäntalosta järjestetään tarvittaessa asukkaille saatto- ja asiointipalvelu.

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

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisten kirjausten yhteydessä.

Ravitsemus

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

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Otamme huomioon ravintosuositukset, dieetit sekä erityisruokavaliot ja erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuosituksia.

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Kerran kuukaudessa toteutetaan asukkaiden toiveruokapäivä.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 5–10,

lounas klo 12,

päiväkahvi klo 14:30,

päivällinen klo 17

ja iltapala klo 20 alkaen ja joustavasti asukkaiden vireystila huomioiden.

Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön. (kts. asukkaiden yksilölliset tarpeet hoitosuunnitelmasta)

Mikäli asukkaalla on lääkärin määräämiä täydennysravintovalmisteita käytössä eikä hän saa näistä Kela-korvausta, kustantaa palveluntuottaja ne. www.ravitsemusneuvottelukunta.fi

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asukasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm.



erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset sekä mahdollinen yöpajan tarve, joka kirjataan myös asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa, emännänvartit. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa monipuolista suomalaista perusruokaa.

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

Päivittäin arvioidaan asukkaan riittävä ravinnon ja nesteen saanti, tarvittaessa laitetaan nestelista. Painoa seurataan vähintään kerran kuukaudessa, lisäksi käytetään RAI-toimintakykymittaria ja MNA –testiä hyväksi ravitsemuksen seurannassa.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygienia- ja laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

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

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

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

Hygieniakäytännöistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä on olemassa toimintaohjeet.

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, ellei terveystarkastajan kanssa ole

erikseen toisin sovittu. Sovitusta asiasta löytyy yksiköstä dokumentit.

Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniaoppi.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään

estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaista työntekijän välityksellä

toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen

kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.



Infektiotartuntojen ohjeistus: www.thl.fi/fi_FI/web/infektiotaudit-fi/taudit-

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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

Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa

ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

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

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

Koronapandemian aikana henkilökunnan on noudatettava erityisohjeita, jotka löytyvät sähköisessä muodossa Mehiläisen sivuilta ja löytyvät tulostettuina kummankin kerroksen koronaohjekansioista. Lisäksi ohjeita kerrataan suullisesti viikoittaisissa henkilöstökokouksissa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Mainiokoti Elämäntalo on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Viikottaisen siivouksen suorittaa SOL-siivouspalvelut. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa. Asukkaan poistuessa SOL hoitaa myös huoneiden peruspesun.

Asukkaiden vaatteet ja henkilöstön suojavaatteet pestään hoitajien toimesta. Mahdollisuuksien mukaan ne pestään 60 asteessa ja käytetään desinfioivaa huuhteluainetta. Asukas/ läheinen vastaa itse tekstiilensä vaatimista erikoispesuista ja itse tuomiensa sisustustekstiilien, esim. mattojen verhojen ym. pesusta.

Liinavaatteiden pesuun käytetään ulkopuolista pesulaa(Comforta), joka noutaa pyykin kerran viikossa perjantaisin.

Epidemiatilanteessa ollaan yhteydessä pesulaan, joka toimittaa tarvittaessa sulavia infektiosäkkejä.

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

Noin kerran kuukaudessa on Espoon kaupungin hygieniahoitajan infotilaisuus johon osallistuu mahdollisimman moni henkilökunnasta.

Uudet työntekijät perehdytetään talon hygieniakäytäntöihin. Jokaisen hoitajan koulutukseen kuuluu aseptisen työskentelyn perusteet.

Esimerkiksi eritetahrojen desinfiointi kuuluu kaikkien hoitajien vastuulle

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen



sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Suuhygienisti tarkastaa vuosittain asukkaiden suun ja hampaiden kunnon. Suuhygienisti ohjaa ja opastaa hammas-hoitoon tms. toimenpiteeseen. Akuutteihin hammasongelmiin tartumme hoitamalla ne mahdollisimman pian perusterveydenhuollon tai yksityisen palveluntuottajan kautta. Hammasteknikkoon olemme yhteydessä, yhteistyössä omaisten kanssa, proteesiasioden suhteen.

Kiireetön sairaanhoito on järjestetty Espoon kaupungin sopimuslääkärin kanssa, sairaanhoidon päävastuulliset toimijat ovat sairaanhoitajamme, akuuteissa tapauksissa vuorossa olevat hoitajat kantavat vastuun avun antamisesta ja lisäavun hälyttämisestä paikalle hätäkeskuksen kautta.

Espoon kaupungin LiiSa(Liikkuva Sairaala) mahdollistaa hoidontarpeen arvioinnin paikan päällä, mikä saattaa vähentää turhia päivystyskäyntejä.

Kuolemantapauksen sattuessa noudatamme Espoon kaupungin kirjallisia ohjeita ja sen mukaisesti toimitaan.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti ja asiakkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä kuntoutussuunnitelmissa ja asukkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Yksikön sairaanhoitajat varmistavat, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen. Verenpainetta ja painoa seurataan vähintään kerran kuukaudessa jokaiselta asukkaalta, verensokeria diabeetikoilta vähintään kerran kuukaudessa hoitotasapainosta riippuen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkäripalvelut ovat Espoon kaupungin ostopalvelua, palveluntuottaja on Terveystalo. Vakituinen lääkäri käy Mainiokoti Elämäntalossa kerran kuukaudessa, lisäksi hän on tavoitettavissa puhelimitse arkisin klo 8–16, Terveystalon päivystävää lääkäriä voi konsultoida joka päivä klo 16–21 ja muina aikoina auttaa LiiSa. Käytännön toteutus ja seuranta kuuluvat sairaanhoitajille ja kaikille hoivatyössä oleville osaamisensa mukaisissa rajoissa. Kaikilla työntekijöillä on vastuu kertoa tekemistään havainnoista asukkaan terveydentilasta. Mainiokoti Elämäntalossa asukkaiden lääkärin määräämät laboratoriokokeet käy ottamassa HUS-LAB kerran viikossa maanantaisin. Mainiokoti Elämäntalon sairaanhoitajat huolehtivat, että asukkaan tarvitsemat omahoitotarvikkeet tilataan ja ne noudetaan ohjeiden mukaan.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon



toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkettä toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkeshoidon vastuuhenkilö.

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

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan

Haipro-järjestelmään ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään yksikön kokouksissa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja

mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta

ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Sairaanhoitaja Julia Kolesnjak sekä sairaanhoitajat Ülle Aiatamm, Aura Kekäläinen sekä viime kädessä yksikön johtaja Sanna Kanto.

Kaikissa ryhmäkodeissa on jokaiseen vuoroon nimetty lääkehoidosta vastaava lääkeluvallinen hoitaja.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaista ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

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

Kunta- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikön esimiehen ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa.

Päävastuu

kuntayhteistyöstä on liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla.

Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa omahoitaja. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viran-omaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatujohtajien laatujohtajien toimenkuvaa. Kunnan edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa kun arvioinnissa. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viipeettä.

Kiireettömissä lääkärikäynneissä asukkaan mukaan lähtee aina joku henkilökunnasta, ellei läheinen halua.

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

vastaanottavalle taholle.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

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

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

Mainiokoti Elämäntalossa tehdään säännöllisesti riskienkartoitus. Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti. Peruskoulutuksia ja täydennyskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja niille on valittu vastuhenkilö.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustalaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.



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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Asukaspaikkojen ollessa täynnä Mainiokoti Elämäntalossa työskentelee yhteensä 35 henkilöä, joista 4 on sairaanhoitajia, 24 lähihoitajaa, 4 hoiva-avustajaa, 3 keittiötyöntekijää ja yksi vapaa-ajanohjaaja. Henkilöstömitoitus on 0.6 hoitajaa työsuhteessa/asukas.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin pyritään aina saamaan sijainen omalta sijaislistalta, tarvittaessa voidaan käyttää vuokratyövoimaa.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavarojen riittävyys Mainiokoti Elämäntalossa pyritään varmistamaan sillä, että rekrytoidaan henkilöstöä asukasmäärään nähden riittävästi. Loma-ajoksi ja pitkiin sairauslomiin rekrytoidaan sijaiset erikseen. Mainiokoti Elämäntalolla on oma keikkatyöntekijöistä koostuva lista, jota hyödynnetään äkillisiin poissaoloihin

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstöstrategia osana konsernistrategiaa määrittelee ne henkilöstöä koskevat asiat, jotka tukevat Mehiläisen visiota, missiota ja arvojen mukaista toimintaa konsernin kaikilla tasoilla. Liiketoiminnan ja henkilöstöjohtamisen haasteet ja mahdollisuudet ovat yhteiset. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa Mainiokoti Elämäntalossa yksikönjohtaja. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Mainiokoti Elämäntalossa vakituisen henkilöstön rekrytoinnista vastaa yksikönjohtaja yhteistyössä palvelujohtajan ja business controllerin kanssa. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaa pääsääntöisesti yksikön johtaja. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.



Rekrytointi ilmoitukset laitetaan osoitteeseen duunitori.fi/ avoimet työpaikat sekä Mehiläisen internetsivuille. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä. Koko henkilöstön kelpoisuudet tarkistetaan vuosittaisissa automaattiajoissa Julkiterhikistä.

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

Mainiokoti Elämäntalossa rekrytoitaessa ja haastateltaessa työntekijöitä arvioidaan heidän soveltuvuuttaan ikääntyneiden hoivatyöhön. Ennen rekrytointipäätöstä pyydetään entisen työnantajan tai muun suosittelijan lausunto. Työsuhteeseen kuuluu lisäksi koeaika, jonka aikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja tarvittaessa työsuhde päätetään koeaikana. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen laatimisen yhteydessä Julkiterhikistä/Julkisuosikista. Työhöntulotarkastuksen yhteydessä työntekijä antaa myös huumausainetestin.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuurin ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

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

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Mainiokodeissa on käytössä henkilöstön perehdyttämisohjelma koko henkilöstölle. Mainiokoti Elämäntalon uusien työntekijöiden perehdyttämisestä on ensisijaisesti vastuussa yksikönjohtaja. Uudelle työntekijälle



nimetään henkilö-kohtainen perehdyttäjä, jonka kanssa hän toimii ensimmäisen työviikkonsa ajan. Mainiokoti Elämäntalossa pyritään siihen, että uutta työntekijää ei laskettaisi vahvuuteen ensimmäisen työviikkonsa aikana, vaan hänellä olisi mahdollisuus perehtyä talon toimintatapoihin ja asukkaisiin.

Käytössä on sähköisessä muodossa oleva perehdytyksen tarkistuslista, joka käydään läpi yhdessä työntekijän kanssa. Omat perehdytyslistat on laadittu vakituksille työntekijöille, lyhytaikaisille sijaisille ja opiskelijoille. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisten työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit.

Kun uusi työntekijä perehdytetään, tulee seuraavat dokumentit käydä hänen kanssaan läpi:

- Domacare-asiakastietojärjestelmä ja vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake
- Perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma
- Mainiokoti Elämäntalon tilat ja arjen käytännöt
- Hoitajien toimenkuvat
- Mainiokoti Elämäntalon vuorokohtaiset toimenkuvat
- Muut erillisen perehdytysohjelmat edellyttämät asiat
- Sharepoint/Mainionet

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidetessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.

Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin ja kaikki perehdyttämisen tarkistuslistassa olevat asiat käydään läpi riittävällä laajuudella. Tarkistuslistaan tehdään tarvittaessa lisäyksiä. Perehdyttämisohjelma suunnitellaan esimiehen ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus. Tarkistuslista sisältää jäsenllyyn luettelon perehdyttämisessä esille otettavia asioita perehdytyksen suunnittelun ja toiminnan tueksi.

Perehdyttäminen alkaa, kun yksikönjohtaja käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun ja alkaa täyttää hänen kanssaan perehdyttämisohjelmaa / tarkistuslistaa. Työhöntuloperehdyttäminen päättyy, kun perehdyttämislistaan on kuitattu kaikki aloituskeskustelussa suunnitellut asiat perehdytyksi sekä osaaminen tarkistettu ja esimies on käynyt työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun ja perehdyttämisohjelma / tarkistuslista allekirjoitetaan. Loppukeskustelun yhteydessä esimies pyytää kirjallisen palautteen perehdytyksestä.

Perehtyjällä on itsellään vastuu riittävän tietotason saavuttamisesta ja sen osoittamisesta esimiehelle. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana.

Perehdyttäjä:

- opastaa
- kertaa
- tarkistaa oppimisen

Perehtyjä:

- ottaa selvää asioista
- kysyy, ellei tiedä
- seuraa omaa oppimistaan

Täytetty ja allekirjoitettu perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma skannataan/ jää työntekijän tietoihin henkilötietojärjestelmään.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Mainionetin koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Mainiokoti Elämäntalossa on oma koulutussuunnitelma,



joka on suunniteltu työpaikkaselvityksen, riskienkartoituksen, kehityskeskustelujen sekä palautekyselyn pohjalta. Lakisääteisesti jokaisella työntekijällä on oikeus vähintään kolmeen (3) täydennyskoulutuspäivään vuodessa. Kaikki koulutukset kirjataan henkilöstöhallinnan Järjestelmään workdayhin josta saa yksilö-/yksikkötasoisien tulosten. Yksikönjohtajan vastuulla on täydennyskoulutus-veloitteen toteutumisen seuranta.

Mainiokoti Elämäntalon toimintasuunnitelmaan laaditaan vuosittain henkilöstön kehittämissuunnitelma, joka pohjautuu Henkilöstökompassiin, kehityskeskusteluihin ja kodin toiminnan kehittämisen painopistealueisiin.

Mainiokoti Elämäntalon henkilöstön täydennyskoulutuksesta laaditaan vuosittain suunnitelma. Henkilöstö voi itse vaikuttaa täydennyskoulutustarpeeseensa toiveidensa mukaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja



loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ensisijaisesti ilmoitus tehdään yksikön johtajalle, joka vie asiaa eteenpäin. Työntekijä voi myös ilmoittaa suoraan Espoon kaupungille tai tehdä ilmoituksen Mehinetissä. Väärinkäytösten ja epäkohtien ilmoittamiselle on Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti: <https://mehilainen.sharepoint.com/tukipalvelut/laadunhallinta/Sivut/Whistle-blowing---V%C3%A4%C3%A4rink%C3%A4yt%C3%B6sten-ilmoittaminen.aspx>

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

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- **Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?**
- **Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen**
- **Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.**

Mainiokoti Elämäntalossa on neljä ryhmäkotia, ensimmäisessä kerroksessa Sointu (14 huonetta) ja Sävel (12 huonetta), ja toisessa kerroksessa Oodi ja Altto, molemmissa 14 huonetta. Yhteensä asukashuoneita on 54. Huoneiden koko on 25 m². Jokaisessa asunnossa on oma inva-mitotettu WC. Huoneissa on valmiina hoivasängyt ja yöpöydät, muutoin asukas kalustaa oman huoneensa omaksi kodikseen. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkodeissa on oma terassi/parveke. Pohjakerroksessa on yhteinen sauna ja pesuhuone, kampaamo- ja jalkojenhoitotila sekä kerhuhuone. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asukkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Panostamme tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen.

Tilasuunnittelussa on huomioitu liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä kodikkuus ja turvallisuus. Kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi, porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä, oviaukot ovat riittävän leveitä ja kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen. Valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta voidaan lisätä asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt. Äänieristys on hyvä. Sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat, huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi, värimaailma on hillitty ja kodikas, sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta.

Mainiokoti Elämäntalosta löytyy yhteiset varastotilat asukkaiden henkilökohtaisille hoitotarvikkeille kuten inkontinenssisuojille.



Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenaajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä, kuntoiluvälineitä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Tupakoivalle asiakkaalle järjestetään tarvittaessa paloturvallinen tupakointipaikka sisäpihalle, henkilökunta avustaa asukasta tarvittaessa.

Tilojen käytön periaatteet:

Tilat on suunniteltu palvelemaan asukkaan tarpeen mukaista hoitoa ja huolenpitoa, toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalveluja sekä edistämään osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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

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

Mainiokoti Elämäntalossa kaikki asukkaiden hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu sähköiseen laiterekisteriin. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Laiteturvallisuus on paitsi laitteiden turvallisuutta myös niiden käyttöön liittyvää turvallisuutta. Yksiköjohtaja vastaa siitä, että henkilöstö on saanut laitteiden käyttökoulutusta, käyttöturvallisuusohjeet ovat saatavilla ja niitä noudatetaan. Laitteisiin perehtyminen dokumentoidaan henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan.

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

Mainiokoti Elämäntalossa Tunstall-hoitajakutsujärjestelmän hälytykset tulevat erillisiin Dect-puhelimiin, joiden toimivuutta arvioidaan päivittäin. Myös hälytysrannekkeiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:



Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikönjohtaja Sanna Kanto, gsm 050 356 0022.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Ammattitaitoinen henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Mainiokoti Elämäntaloon on hankittu ja hankitaan apuvälineitä myös yhteiseen käyttöön.

Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnaltamme. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan huollon tarve.

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

Sähköäätöiset vuoteet, potilasnostimet, seisomanostimet, Motomed -polkulaite, pyörätuoli, suihkutuolit, suihkulavetti, tuolivaaka, verenpainemittarit, defibrillaattori, happisaturaatiomittari, stetoskooppi, otoskooppi, kuumemittarit, verensokerimittari, ruiskut, neulat ja sidostarvikkeet.

Espoon lääkäripalveluiden kautta Mainiokoti Elämäntalossa on pika-CRPmittari ja INR-mittari käytössä, jotka helpottavat diagnosointia ja asukkaan hoitoon ohjautumista.

Laitteiden kalibrointia ja huoltoa seurataan toiminnanohjausjärjestelmässä.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Perehdytyksen yhteydessä opastetaan uusi työntekijä havainnoimaan ja toimimaan vaaratilanteissa asianmukaisesti. Mainiokoti Elämäntalossa terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteissa tehdään ilmoitus Valviran määräyksessä 4/2010 annettujen ohjeiden mukaisesti. Työntekijä tekee tapahtumasta myös ilmoituksen HaiPro-järjestelmään ja tapahtuneesta ilmoitetaan myös laitevalmistajan edustajalle.



Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikönjohtaja Sanna Kanto, gsm 050 356 0022, email: sanna.kanto@mainiokodit.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

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

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

Asiakastyön kirjaaminen

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



Mainiokoti Elämäntalossa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Mainiokoti Elämäntaloon on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä suunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen.

Mainiokoti Elämäntalon asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii yksikönjohtaja. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle, siis kunnalle, lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään.

Tietosuojaseloste on yksikössä nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus sekä käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnan-ohjausjärjestelmästä. Ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jotka jokaiset rekrytoidun tulee suorittaa hyväksytysti ensimmäisen kuukauden aikana.

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

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus sekä käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnan-ohjausjärjestelmästä. Ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jotka jokaiset rekrytoidun tulee suorittaa hyväksytysti ensimmäisen kuukauden aikana.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Mainiokoti Elämäntaloa koskevaa tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.



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

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Vuosittain joulukuussa tehdään yksikkökohtainen kehittämissuunnitelma henkilöstötyytyväisyyskyselyssä esiintulleiden asioiden pohjalta yhdessä työryhmän kanssa. Tämä on nähtävissä yksikön omassa sharepointissa(Mainionet)_____

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Espoossa 5.10.2022_____

Allekirjoitus Sanna Kanto_____

LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

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

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

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

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



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

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:



http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005