



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI CAPELLA

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA

KOSKEVAT TIEDOT 1

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot..... 1

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS 6

1.3 Palvelujen laadulliset edellytykset 6

1.4 Vastuu palvelujen laadusta..... 8

1.5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet..... 9

1.5.1 Asiallinen kohtelu..... 10

1.5.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen 11

1.6 Muistutusten käsittely 12

1.7 Henkilöstö 13

1.8 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta..... 14

1.9 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi..... 14

1.10 Toimitilat ja välineet..... 15

1.11 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 16

1.12 Lääkehoitosuunnitelma 17

1.13 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 17

1.14 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen..... 19

2 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 20

2.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 20

2.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
2.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	22
2.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	23
2.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	23
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	24
3.1 Toimeenpano	24
3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	24

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Kalasataman Asumispalvelut Oy
Katuosoite Capellan puistotie 7, 00540 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Marina Räihä, p. 040 667 1720 marina.raiha@mainiokodit.fi

Toimintayksikkö Mainiokoti Capella	Y-tunnus 2899888–8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Teemu Terho	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) puh. 040 829 2094 email. teemu.terho@mainiokodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Capellan puistotie 7	Postinumero ja toimipaikka 00540 Helsinki
Palvelut / asiakasryhmä Ikääntyneet	Asiakaspaikkamäärä 35
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Helsinki
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta, Helsinki, Avoinna ma-to 09-11, p. +358 9 310 43355 (Puhelun hinta: normaali puhelumaksu). Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Sähköinen viestikanava löytyy osoitteesta: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaalijapotilasasiavastaava>

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 28.09.2018	Palvelu, johon myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus:

Mainiokoti Capella tarjoaa turvallista ja yksilöllistä ympärivuorokautista hoivaa kauniilla paikalla, meri- ja saaristonäköalalla, kaikkien palveluiden välittömästä läheisyydestä, Kalasataman urbaanilla asuinalueella. Talomme pihalta alkaa Sörnäisten laituri, jolla käyskentely raikkaassa merituulella ja vain muutaman minuutin matkan päässä olevat Mustikkamaa ja Korkeasaari tarjoavat mahdollisuuden luonnosta nauttimiseen yhdessä hoitajien ja omaisten kanssa. Talomme viihtyisä vihreä piha-alue tarjoaa mahdollisuuden rauhalliseen yhdessäoloon sekä upeat puitteet yksikkömme omille juhlille. Piha-alue toimii tärkeänä osana asukkaiden arkea ja mahdollistaa turvallisen ulkoilun myös heille, jotka eivät enää jaksakaan kauemmas lähteä.

Toimintamme perustuu asukkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin, voimavarojen tukemiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen sekä kodinomaiseen ja yhteisölliseen arkeen. Pysyvät hoitosuhteet, lämmin vuorovaikutus ja hyvä yhteishenki luovat turvallisen ja viihtyisän kodin, jossa jokainen asukas kohdataan arvostavasti omana itsenään. Hoitajamme tuntevat asukkaamme ja heidän toiveensa, sekä luovat iloisuudellaan ja leikkisyydellään hyvää tunnelmaa yksikköömme. Arjessamme korostuvat elämän ilo, osallisuus, yhteisöllisyys ja mielekäs tekeminen. Järjestämme säännöllisesti yhteisiä tapahtumia, kuten konsertteja, eläinvierailuja, liikunta- ja kulttuurihetkiä sekä muuta

viriketoimintaa. Omaiset ovat tärkeä osa yhteisöämme, ja heidän osallistumistaan asukkaan arkeen, ulkoiluun ja yhteisiin tapahtumiin tuetaan ja kannustetaan.

Mainiokoti Capella onkin asukkaiden, henkilökunnan ja omaisten muodostama yhteisö, jossa saa elää omanlaistaan elämää. Työkielemme on ainoastaan suomi, mutta olemme myös ylpeästi monikulttuurinen yhteisö, jossa opimme toinen toiseltamme ja arvostamme toistemme tapoja ja taitoja. Meillä jokainen saa käyttää taitojaan, kuten laulu, soitto, tanssi, leivonta tai vaikka vain rauhallinen keskustelu, muiden iloksi. Tavoitteenamme on mahdollistaa turvallinen, aktiivinen ja omannäköinen elämä sekä hyvä elämänlaatu jokaiselle asukkaallemme.

Toimintaperiaatteet:

Asukasmäärät ja -ryhmät:

- Asukkaat ovat ikääntyneitä henkilöitä, jotka eivät selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti.
- Asukaspaikkoja on 35
- Asuminen perustuu vuokrasopimukseen ja voi tapahtua kaupungin tai hyvinvointialueen palvelusopimuksella, palvelusetelillä tai itse maksaen.

Mainiokotien missiona on luoda parempaa ikääntyneiden hoivaa Suomeen. Arvot ovat Mainiokotien toiminnan perusta. Ne ohjaavat ja antavat suuntaa sekä näkyvät kaikessa tekemisessämme. Arvot auttavat ymmärtämään, mikä on meille tärkeää nyt ja tulevaisuudessa sekä mihin me Mainiokodeissa uskomme. Nämä arvot ovat seuraavat:

- Tieto ja Taito

Mainiokotien vahvuutena ovat alansa ammattilaiset, jotka saavat käyttää monipuolista osaamistaan joka päivä erilaisissa vastuutehtävissään. Vahvan tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat välttämättömiä henkilökunnan työssä. Mainiokodeissa on kannustava työkuultuuri ja osaavista ammattilaisista koostuva, moniammatillinen ja laaja verkosto. Henkilökunnan osaaminen, osaamisen kehittäminen ja osaamisen arviointi ovat perusasioitamme.

Mainiokoti Capellassa koulutetaan henkilökuntaa aina kulloisenkin tarpeen mukaan. Koulutusta tarjoaa ulkopuolelta tilattavat kouluttajat, yksikön oma henkilökunta ja / tai Mainiokodit. Koulutusta annetaan säännöllisesti esimerkiksi kirjaamisesta, lääkehoidosta, haavanhoidosta ja saattohoidosta.

- Välittäminen ja Vastuunotto

Välittäminen on kaiken toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Kohtaaminen on aina vuorovaikutteista ja sen tavoitteena on jättää positiivinen jälki kaikille osapuolille. Jokaisella asukkaallamme on omahoitaja ja henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Välittäminen tarkoittaa myös sitä, että viestimme asioista avoimesti, toisia kunnioittaen, joka tilanteessa. Osaamme myös ottaa vastaan palautetta ja kehitämme sen pohjalta toimintaamme. Seuraamme jatkuvasti palvelumme laatua. Kannamme vastuuta tavoitteiden saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä ja omasta asenteestamme. Pidämme lupauksemme ja hoidamme asiat sovitusti. Toimimme myös ympäristönäkökulmat huomioiden.

Kierrätämme ja lajittelemme yksikössä paperin, pahvin, lasin, metallin ja biojätteen. Lisäksi lääkejätteen hävitys toteutuu Lauttasaaren Keskusapteekin toimesta.

- Kumppanuus ja yrittäjäyys

Toimimme kumppanuuteen perustuvassa, luottamuksellisessa suhteessa asukkaidemme, heidän läheistensä sekä tilaajien kanssa. Asukkaat ja heidän läheisensä ovat yhdessä henkilökunnan kanssa mukana yksikköä koskevassa päätöksenteossa. Toimintamme perustuu yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen. Odotamme työntekijöiltämme itseohjautuvuutta, arvostusta ja innostuneisuutta omaa työtään kohtaan. Tuemme työntekijöitä tavoitteiden saavuttamisessa. Ylläpidämme keskinäisen kunnioituksen ilmapiiriä työyhteisössä. Lähetämme säännöllisesti kuulumisia hoivakodistamme omaisille ja läheisille ja aina, kun meillä on jotain tiedotettavia asioita. Olemme myös säännöllisesti yhteydessä Helsingin kaupungin kanssa ja aina, jos muutokset toiminnassamme sitä edellyttävät.

Tarjoamme valinnan mahdollisuuksia asukkaille päivittäisessä arjessa. Asukas voi valita päivän vaatteensa tai mitä syö ja juo. Asukkaat voivat esittää myös toiveensa yksikössämme toteutettavasta virkistystoiminnasta ja otamme nämä toiveet huomioon toimintaa suunnitellessamme. Teemme myös säännöllisesti ulkoiluretkiä lähiympäristöön ja toteutamme muita suunniteltuja tapahtumia.

- Kasvu ja Kehitys

Kasvu ja kehitys on arvo sinänsä ja se tarkoittaa Mainiokodeissa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Haluamme tarjota jokaiselle asukkaallemme yksilöllisen, omannäköisen vanhuuden ja hyvän ja turvallisen elämän. Kasvu ja kehitys tarkoittaa meillä jatkuvaa uusien toimintamallien etsimistä voidaksemme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Tavoitteenamme on edistää kasvun asennetta sekä ammatillisella että henkilökohtaisella tasolla.

Noudatamme yksilöllistä hoivaa jokaisen asukkaan kohdalla. Asukas voi nauttia aamupalaa klo 6–10 välillä, tai silloin kun herää. Tarjoamme myös yöpalaa, jottei yö paasto yli 11 h mittaiseksi.

Mottomme Mainiokodeissa onkin: ”Sen tuntee, kun tulee kotiin.”

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

1.3 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asukkaita hoidetaan kuntouttavalla työotteella ja heille järjestetään päivittäin toimintakykyä ylläpitävää aktiviteettia. Joka vuorossa on osoitettu vastuu aktiviteetin järjestämisestä osalle hoitohenkilökunnasta. Hoivakodin arjessa mahdollistetaan asukkaalle mielekästä tekemistä, kuten leipomista, musiikkituokioita, pelien pelaamista, tuolijumppaa, lehtien lukemista ja keskustelutuokioita. Mainiokoti Capellassa käy myös säännöllisesti ulkopuolisia esiintyjiä, eri instrumenttien soittajia ja laulajia ja muita vierailijoita. Asukkailla on mahdollisuus ulkoiluun vähintään kerran viikossa ja halutessaan asukkaat voivat mennä päivittäin yksikön lasitetuille parvekkeille merinäköalan äärelle rentoutumaan.

Hoivakodin hoitohenkilökunta järjestää asukkaille toiminallisia tuokioita ja yksikönjohtaja koordinoi sosiokulttuurista toimintaa. Yhteistyötä tehdään Kallion seurakunnan kanssa. Asukkaiden toiveita kuullaan ja niitä pyritään toteuttamaan. Yksikössä on käytössä elämänkaarilomake ja hoitosuunnitelmaan kirjataan yksilöllisistä mieltymyksistä ja tottumuksista. Näitä tietoja hyödynnämme päivittäisessä hoivatyössä yksilöllisen ja mielekkään arjen toteuttamisessa.

Kaikkia työntekijöitä ohjeistetaan huolelliseen kirjaamiseen tapahtuneista aktiviteeteista sekä myös asukkaan kieltäytymisestä aktiviteettiin. Näitä tietoja hyödynnämme päivittäisessä hoivatyössä yksilöllisen ja mielekkään arjen toteuttamisessa. Toimintakyvyn muutoksia seurataan RAI-mittarilla. Päivittäisessä työssään hoitohenkilöstö seuraa asukkaiden voinnin kehittymistä ja kirjaa huomionsa yksityiskohtaisesti.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

RAI-arviointi tehdään 2 viikon sisällä asukkaan sisään muutosta. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa asukkaan sisään muutosta. RAI päivitetään kuuden kuukauden välein. Asukkaalta kysellään hoitoon liittyviä asioita hänen

oman kognitiivisen kykynsä mukaisesti koko hänen asumisen ajan. Tarvittaessa asioita voidaan kysyä myös asukkaan lähimmältä omaiselta.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Hoito-, -palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä ja tehdyn suunnitelman tasosta. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Omahoitaja tekee hoito- ja palvelusuunnitelman perustuen RAI-arvioinnin mittariin. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein ja aina tarvittaessa, mikäli asukkaan vointiin tulee muutoksia. Sen toteutumista seurataan kirjauksilla päivittäin. Hoidon alussa pidetään hoitokokous asukkaalle ja asukkaan halutessa omaiselle. Asukkaalle kerrotaan eri hoidon vaihtoehdoistaan ja annetaan mahdollisuus kertoa tavoitteita hoidolleen. Asukastietojärjestelmä DomaCareen kirjataan tavoitteet hoidolle ja päivittäisessä kirjaamisessa henkilökunta pystyy seuraamaan hoito- ja palvelusuunnitelman noudattamista.

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-aineyleherkkyydet, -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.

Mainiokodeissa on erillinen elintarvikeomavalvontasuunnitelma. Valmiit ruoat tulevat Mainiokoti Munkkiniemen Kreivin keskuskeittiön kautta Mainiokoti Capellaan, jossa suunnitellaan ravitsemukselliset ateriakokonaisuudet. Erityisruokavaliot huomioidaan ruoanvalmistuksessa ja ne otetaan huomioon viikoittain suunnitellussa ruokalistassa.

Ruokalista on nähtävillä ilmoitustaululla. Ruokailuajat ovat joustavia ja asukkaat voivat ruokailla yksilölliseen tahtiin. Yli 11 tunnin yö paastojen välttämiseksi yöhoitajat tarjoavat öisin mehukeittoa, rahkaa tai smoothieita. Ruokailutilanteet pyritään rauhoittamaan. Hoitajat ovat yhdessä asukkaiden kanssa ruokailutilanteessa.

Aamiainen 6–10

Lounas 11–12

Kahvi 14–15

Päivällinen 16–17

Iltapala 19.30–20.30

Yöpala 21–7

Painoja seurataan kerran kuukaudessa. Painon laskiessa tehostetaan ruokailuvälejä sekä tarvittaessa annetaan apteekista ostettuja lisäravinteita. Henkilökunta seuraa asukkaan syömistä ja ravitsemusta joka ruokailulla. Tiedot syömisestä kirjataan Domacare- järjestelmään. Tarvittaessa voidaan konsultoida lääkäriä ja aloittaa lisäravinteen käyttö, jolla ennaltaehkäistään asukkaan painonlaskua.

Omatyöntekijä

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja ja varaomahoitaja. Omahoitaja on säännöllisesti yhteydessä asukkaan omaisiin tai läheisiin ja tiedottaa omaan asukkaansa kuulumisia, voinnista ja muista ajankohtaisista asioista.

1.4 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja: Vastaa yksikön toiminnan toteutuvan lakien, ohjeistusten ja viranomais määräyksien mukaisesti sekä johtaa yksikön toimintaa varmistaen palveluiden täyttävän sille asetetut laatuvaatimukset.

Tiimivastaava: Vastaa yksikön päivittäisestä operatiivisesta johtamisesta sekä varmistaa henkilökunnan noudattavan laadunhallinnan periaatteita.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja: Vastaa lääkehoidon turvallisuudesta ja laadusta sekä valvoo lääkehoidon toteutusta.

Muut vastuuhenkilöt: Edellä mainittujen lisäksi yksikössämme on nimetty erilliset vastuuhenkilöt hoitamaan laitevastaavan, kirjaamisvastaavan, saattohoitovastaavan, Rai-vastaavan ja hygieniavastaavan tehtäviä. He vastaavat omien vastualueidensa laadun ja turvallisuuden varmistamisesta sekä toimivat yhteistyössä muiden vastuuhenkilöiden kanssa. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä

1.5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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 saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen vastaanottaja: Yksikönjohtaja Teemu Terho

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Neuvonta puh. 09 3104 3355

Sosiaali- ja potilasasiamiehet: Sari Herlevi ja Anna Holmström

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

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

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050

1.5.1 Asiallinen kohtelu

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

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.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan ainoastaan koulutettua henkilökuntaa käyttämällä. Huolellinen kirjaaminen ja henkilökunnan säännöllinen kouluttaminen takaavat hyvän kohtelun. Epäasiallinen kohtelu otetaan vakavasti ja jokaisen työntekijän tulee siihen puuttua ja tiedottaa siitä esimiestä. Epäasialliseen kohteluun puututaan hyvin vakavasti, kaikkia osapuolia on kuultava. Asumaan epäasiallisesta kohtelusta voi seurata varoitus tai irtisanominen. On erittäin tärkeää, että tilanteesta ilmoitetaan välittömästi tapahtuneen tultua julki omaiselle tai läheiselle. Myöhemmin tapahtunut käydään vielä omaisen / läheisen kanssa tarkemmin läpi.

1.5.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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.

Asukkaalle tarjotaan aitoja valinnan mahdollisuuksia arjessa, kuten mahdollisuus päättää omista vaatteista, milloin haluaa aamulla herätä ja milloin haluaa mennä illalla nukkumaan, mitä haluaa syödä ja juoda ja haluaako ulkoilla tai lähteä esimerkiksi läheiseen kauppakeskukseen asioille.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. 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. Mainiokoti Capellassa käytetään asukkaista ja heidän rajoitustoimenpiteistään erillinen Itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka löytyy DomaCare asukastietojärjestelmän sisältä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa mahdollistaa rajoitteiden käyttämistä. Aina tulee arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Edellytyksenä rajoitteiden

käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja.

Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa, kun on välttämätöntä. Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja.

Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asukkaan hoitava lääkäri. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta. Rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja vähintään kolmen kuukauden välein.

Yksikössä pyritään välttämään rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteet pitää olla aina lääkärin määräämiä. Yksikössä pyritään edistämään hoitokulttuuria johon rajoitustoimenpiteet eivät kuulu. Mikäli niitä tarvitaan, niin rajoittavina välineinä yksikössä käytetään vuoteen laitoja, turvavyötä pyörätuolissa ja hygieniahaalaria. Asukkaan vointia seurataan tarkasti rajoitustoimenpiteen aikana.

Linkit EOA yms. ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta [Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)
[Muistisairaanhenkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

1.6 Muistutusten käsittely

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.

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle tai Helsingin kaupungille), jossa on selvitetty kanteluun johtaneet seikat ja suunniteltu korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko henkilöstöä käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.

- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja. sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on enimmillään 14 pv.

1.7 Henkilöstö

Henkilöstömme koostuu pääasiassa lähihoitajista ja sairaanhoitajista, mutta työyhteisöömme kuuluu myös hoiva-avustajia, laitoshuoltajia, ruokapalvelutyöntekijä ja yksikönjohtaja.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Kun 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.

Sijaisia otetaan aina, jos on puutoksia ja poissaoloja, niin että yksikössä on jokaisena hetkenä riittävä määrä henkilökuntaa. Mainiokoti Capellassa ensisijaisesti käytetään yksikölle ja asukkaille tuttuja sijaisia omasta sijaisringistämme. Henkilöstön hyvinvointiin panostetaan riittävästi. Meillä järjestetään säännöllisesti Tyhy- päiviä ja henkilökunnan virkistymistapahtumia. Opinnoista ja ammattiin valmistumiset ja muut henkilöstölle merkittävät tapahtumat huomioidaan myös.

Yksikönjohtaja käyttää koko työaikansa hallinnollisiin töihin, eikä osallistu päivittäiseen hoitotyöhön. Tiiminvetäjä-sairaanhoitaja on yksikön päivittäistyöstä vastaava ja lisäksi yksikössä toimii yksikön oma ohjausryhmä. Jokaista yksikön työntekijää on myös perehdytetty kantamaan vastuuta omasta työstään ja toiminnastaan.

1.8 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Käytössämme olevat työvuorosuunnitteluohjelmat laskevat automaattisesti henkilöstön riittävyyden asukastyöhön. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava käyttävät tätä ohjelmien tuottamaa dataa hyväkseen suunnitellessaan henkilöstön työvuoroja.

Lainsäädännön noudattaminen:

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki ja luvanvaraisen toiminnan henkilöstömitoitus ja -rakenne.

Tarvittava henkilöstömäärä määritellään asukkaiden avun tarpeen, määrän ja toimintaympäristön perusteella.

Henkilöstön riittävyyden seuranta:

Henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti, ja tarvittaessa reagoidaan nopeasti sijaistarpeeseen.

Yksikönjohtajan ja tiimivastaavan paikalla ollessa he laittavat työvuoropuutoksen hakuun.

Heidän poissaollessaan vuorovastaava työntekijä laittaa työvuoropuutoksen hakuun.

Pyritään käyttämään tuttuja työntekijöitä, jotta palvelun laatu ja jatkuvuus säilyvät.

Tarvittaessa tehdään joustavia työjärjestelyjä, kuten työvuorojen uudelleenjärjestelyjä, jotta palvelutarpeeseen voidaan vastata.

1.9 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hoivakodin asukkaan tarvitessa useampia palveluja yhtäaikaaisesti tämä pyritään mahdollistamaan mahdollisimman turvallisesti ja asukaslähtöisesti. Iäkkäiden asukkaiden siirtymät palvelusta toiseen voivat olla erityisen riskialttiita. Jotta kokonaisuudesta muodostuu asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden väistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri

toimijoiden välillä. Myös tietosuojasta huolehtiminen on tärkeää. Hoivakodin henkilökunta huolehtii asukkaiden terveyden edistämisestä asukkaidemme luvalla. Yhteistyö ja tiedon kulku on järjestetty puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluihin ja sähköpostitse.

1.10 Toimitilat ja välineet

Mainiokoti Capella sijaitsee Helsingin Kalasatamassa, Setlementtiasuntojen omistamassa kerrostalokiinteistössä. Tilat ovat kokonaisuudessaan esteettömiä, ja molempiin kerroksiin on hissi

Hoivakoti koostuu kahdesta ryhmäkodista. Ryhmäkodit ovat kolmannessa ja neljännessä kerroksessa. Toimistotilat ovat molemmissa kerroksissa. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on suihku ja wc. Huoneet ovat noin 22–23 neliön kokoisia. Ryhmäkodeissa on yhteinen päiväsaliruokasali. Lisäksi molemmissa ryhmäkodeissa on olohuoneet ja lasitetut parvekkeet. Jokainen asukas saa sisustaa oman huoneensa itselleen mieluisella tavalla. Jokainen asukashuone on vain asukkaan omassa käytössä.

Kiinteistöhuolto toteutetaan Tapiolan Lämmön toimesta. Huoltoilmoitukset tehdään sähköisen alustan kautta. Kiireellisessä tilanteessa huoltomiehelle voi soittaa.

Välineiden turvallisuus ja koulutus:

Varmistetaan, että käytössä ei ole epäasianmukaisia tai turvallisuusriskin muodostavia välineitä.

Välineiden huolto ja käytön vaatima koulutus on järjestetty säännöllisesti, ja henkilöstöä koulutetaan tarpeen mukaan. Näiden käytäntöjen avulla varmistetaan, että Mainiokoti Capellan toimitilat ja välineet ovat turvallisia, soveltuvia ja tukevat asukkaiden hyvinvointia ja yksityisyyttä.

1.11 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla. 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.

Yksikössä on hälytinjaestelmä. Asukkaalla on rannehälytin, jota painaessa hälytys siirtyy hoitajan puhelimeen. Vastaanotin ilmoittaa automaattisesti häiriöstä ja pariston loppumisesta.

Turvajärjestelmästä on saatavilla hälytysraportit, joista saadaan tieto hälytysajankohdasta ja hälytyksen vastaamisesta kellonaikoineen. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikönjohtaja Teemu Terho puh. [040 829 2094](tel:0408292094)

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystenhuollon 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.

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

Omahoitaja ja apuvälinevastaustiimi huolehtii asukkaiden apuvälineiden siisteydestä ja samalla tarkistaa sen kunnon kerran kuukaudessa. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset. Koko henkilökunta on koulutettu poikkeamailmoitusten tekemiseen.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Laitteesta Ellen Gedalanga ellen.gedalanga@mainiokodit.fi sekä yksikönjohtaja
Teemu Terho teemu.terho@mainiokodit.fi

1.12 Lääkehoitosuunnitelma

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on THL:n Turvallinen Lääkehoito-oppaan mukaan toteutettu. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina säädösten tai toiminnan muuttuessa. Päivityksistä tiedotetaan henkilökuntaa. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään lääkehoitosuunnitelman sisältöön heti työsuhteen tai harjoittelujakson alkaessa. Hoivakodin lääkehoidon suunnitelman tarkoituksena on yhtenäistää lääkehoidon toteuttamisen periaatteet sekä selkeyttää työntekijöiden vastuunjako lääkehoitoon liittyen. Lääkäri arvioi ja päättää hoivakodin asukkaiden lääkehoidon aloittamisesta, lääkehoidon muutoksista sekä lääkehoidon päättämisestä huomioiden asukkaan kokonaisterveydentilan. Lääkehoitoon voi osallistua vain Mainiokoti Capellaan lääkehoitoluvat suorittanut hoitaja. Yksikönjohtajalla on kokonaisvastuu hoivayksikön toiminnasta ja sairaanhoitajilla on päävastuu hoivakodin lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta. Henkilökunta vastaa osana perusterveyden- ja sairaanhoidon palvelua asukkaan turvallisesta, lääkärin määräämän lääkehoidon toteuttamisesta hoivakodissa.

1.13 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen 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.

Jokainen uusi työntekijä osallistuu Mainiokotien yhteiseen perehdytyskokonaisuuteen, jossa kirjaamista käydään myös läpi. Kirjaamiseen liittyviä asioita käydään läpi myös yhdessä viikoittaisissa palaverissa ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta kirjaamiseen liittyen. Varmistamme asiakastyön kirjaaminen tapahtumisen viipymättä ja asianmukaisesti, niin että jokaisessa vuorossa kirjataan jokaisesta asukkaasta.

Varmistamme että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Jokainen allekirjoittaa salassapitoon liittyvän lomakkeen työsopimuksen yhteydessä

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?
Kyllä X Ei

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä

tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita tietosuojaan liittyen.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19 h §: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.

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)
[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

1.14 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään jatkuvasti niin asukkailta itseltään kuin heidän omaisiltaan ja yksikkömme henkilökunnalta kyselylomakkeiden avulla. Palaute käsitellään viikoittain Mainiokotien johtoryhmässä ja yksikön omassa viikkokokouksessa.

Tämän lisäksi viikoittain kummassakin ryhmäkodissa pidetään oma asukaskokous, johon ryhmäkodin asukkaiden osallistumisen mahdollistetaan. Kokouksen aikana asukkaat voivat tuoda esiin yksikön toimintaan liittyviä toiveita, joita pyritään saman viikon aikana mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan. Toiveet kirjataan ryhmäkotien eteisissä oleville valkotauluille, joista myös asukkaidemme omaiset pääsevät ne lukemaan.

2 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

2.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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 jatkuvasti ja 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. Yksi riskienhallinnan välineistä on poikkeamaraporttien tekeminen, niiden käsittely yhdessä viikoittaisissa palavereissa ja kehityssuunnitelman tekeminen ja riskeistä oppiminen.

2.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä Mainionetistä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta palvelujohtajaa ja konsultoi tätä ennen kuntaan tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle.

Poikkeamailmoituksen tekoa varten Mainionetissä on lomake henkilökunnalle. Ilmoituksen voi tehdä myös paperille. Vakavat ilmoitukset tulee välittömästi saattaa yksikönjohtajan tietoon. Asiakkaat ja omaiset voivat tehdä ilmoituksen yksikönjohtajalle. Kaikki poikkeamat käsitellään viikon kuluessa. Niitä käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa ja teemme niiden pohjalta toiminnan kehittämissuunnitelmia ja seuraamme niiden toteutumista.

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.

Esiintyneet läheltä piti tilanteet ja epäkohdat käsitellään niin ikään yksikössä viikkopalaverissa ja kirjataan muistioon. Poikkeamat käydään läpi joka viikko viikkopalaverissa. Saman riskin esiintyessä useamman kerran käydään asia läpi henkilöiden kanssa, jotka ovat olleet mukana tapahtuneessa tilanteessa. Analysoidaan tilanne, pohditaan syyt tapahtuneeseen ja tehdään toimintasuunnitelma sen ehkäisemiseksi. Tilaajaa tiedotetaan tarvittaessa riskeistä ja poikkeamista.

2.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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.

Tapahtumatilanteessa läsnä oleva henkilö toteuttaa välittömästi korjaavat ja välittömät ennaltaehkäisevät toimenpiteet sekä vie tapahtuneen Mainionetin poikkeama sivustolle. Asia käsitellään yhteisesti seuraavassa viikkopalaverissa, jossa tehdään tarkempi analyysi, sovitaan korjaavista toimenpiteistä ja niiden seurannasta, aikataulusta sekä vastuuhenkilöistä. Vakavat poikkeamat käsitellään viipymättä.

Toimintaohjeen noudattamatta jättämisessä käydään asia vielä kertaalleen läpi, jonka jälkeen siirrytään sanalliseen huomautukseen. Uudet toimintaohjeet käydään myös läpi viikkokokouksessa ja varmistetaan niiden käyttöönotto.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista työssä tiedotetaan henkilökuntaa viikkopalaverissa ja sisäisellä tiedotuskanavalla. Muutoksista tiedotetaan myös omaisia ja läheisiä omaiskirjeellä ja Helsingin kaupunkia. Poikkeamien käsittelyssä kirjataan korjaavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja kokousmuistoon. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

Osaamisen varmistaminen

Mainiokoti Capellassa työskentelevät ovat suorittaneet sosiaali- ja terveysalan tutkinnon ja saaneet kattavan perehdytyksen työhönsä. Säännöllisillä ulkopuolelta tilatuilla sekä organisaatiomme tarjoamilla koulutuksilla varmistetaan henkilökunnan jatkuva oppiminen ja ajantasoinen osaaminen. Yksikkömme henkilökunta myös kouluttaa toisiaan säännöllisesti niin että jokainen työyhteisömme jäsen varmasti osaa työskennellä laadukkaasti ja ammatillisesti.

2.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Ruokatarvikkeet: Kespro

Apteekkipalvelut: Lauttasaaren Keskusapteekki

Liinavaatteet: Comforta

Ateriapalvelut: Mainikoti Munkkiniemen Kreivin keskuskeittiö

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Alihankkijoiden palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa ja tätä valvotaan.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikköön on tehty valmiussuunnitelma, joka löytyy tulostettuna pelastussuunnitelmakansiosta sekä digitaalisessa muodossa yksikön verkkosivuilta. Valmiussuunnitelma toimii poikkeustilanteissa toimintaohjeena. Valmiussuunnitelmassa on kuvattuna toimintaohjeiden lisäksi henkilöstön ja tilojen valmiuden ylläpitämiseen tähtäävät toimenpiteet.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

3.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön vastaavan esimieshenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan. Tämän omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut: Teemu Terho, Muriel Balsino, Darlene Dagohoy, Johny Uy, Pirjo Aromaa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
Yksikönjohtaja Teemu Terho, Mainiokoti Capella puh. 040 829 2094

Jo laadinnan aikana henkilöstö on arvioinut toiminnan olevan omavalvontasuunnitelman mukaista. Heti omavalvontasuunnitelman päivityksen jälkeen asia käsitellään henkilökunnan yhteisessä viikkokokouksessa ja varmistetaan, että siinä esitetyt asiat pannaan toimeen.

3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyen ja vähintään vuosittain.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Mainiokoti Capellassa omavalvontasuunnitelma on läheisten saatavilla kodinkansiossa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön nettisivuilla.

Seurannasta vastaa yksikön johtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa. Henkilökuntaa osallistetaan seurantaan keskustelemalla omavalvonnasta ja erityisesti yksikön toimintajatkuksesta säännöllisesti viikkopalavereiden yhteydessä.

Omaohvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 16.7.2026 Helsinki

Allekirjoitus

Teemu Terho