



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MAINIOKOTI KAUNISHARJU



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
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	5
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.3.1 Asiallinen kohtelu	8
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	9
2.4 Muistutusten käsittely	10
2.5 Henkilöstö	11
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	13
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
2.8 Toimitilat ja välineet	14
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	17
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	17
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	18
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	19
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	19

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	23
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	24
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	25
4.1 Toimeenpano	25
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mainiokodit Hoiva Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mari Ylönen, p. 044 4175623, mari.ylonen1@mainiokodit.fi

Toimintayksikkö Mainiokoti Kaunisharju	Y-tunnus 3217144-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Yksikönjohtaja Mari Ylönen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0444175623, mari.ylonen1@mainiokodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Väliharjuntie 17	Postinumero ja toimipaikka 40800 Vaajakoski
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen/ ikääntyneet	Asiakaspaikkamäärä 42
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Palvelu tuotetaan läsnäpalveluna	

Hyvinvointialue Keski-Suomen hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Eija Hiekka, p. 044 265 1080, Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava(at)hyvaks.fi Keski-Suomen hyvinvointialueen potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli. Potilasasiavastaavan tavoittaa numerosta p. 014 269 2600, Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava(at)hyvaks.fi Valvontaviranomainen

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

Asiakaspalvelu: arkisin klo 9–15 | Sähköposti: kirjaamo(at)lvv.fi

Päätoimipaikka: Tampere

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

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 3.8.2015	Palvelu, johon myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet
---	---

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mainiokoti Kaunisharju tarjoaa ympärivuorokautista, turvallista sopimukseen perustuvaa hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille. Yksikössämme on 42 asukaspaiikkaa jakautuen neljään ryhmäkotiin. Palvelu on kohdistettu ikääntyneille, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toiminnoista omassa kodissaan kotihoidon palveluiden turvin. Panostamme toiminnassamme laadukkaaseen hoitoon ja hoivaan, yhteisöllisyyteen ja elämänmakuiseen arkeen, juhlapyyhiä unohtamatta.

Meille asukkaiden hyvinvointi ja elämänlaatu ovat etusijalla. Työyhteisömme vahvuuksia ovat kuntouttava työote sekä kyky toimia erilaisissa tilanteissa, mikä mahdollistaa asukkaidemme yksilöllisten tarpeiden huomioimista ja heidän toimintakykynsä tukemista. Toimintamme keskiössä on kunnioittava ja ystävällinen kohtaaminen. Työskentelemme asukaslähtöisesti. Henkilökuntamme on sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin ja työskentelee yhdessä positiivisessa hengessä. Työyhteisömme on humoristinen, monikult-



tuurinen, lämmin ja ystävällinen. Uskomme, että positiivinen ja avoin ilmapiiri edistää sekä asukkaidemme että henkilökuntamme hyvinvointia. Monikulttuurisuus tuo mukanaan rikkautta ja erilaisia näkökulmia, joita arvostamme ja hyödynnämme päivittäisessä toiminnassamme.

Panostamme perehdyttämiseen, jotta voimme tarjota asukkaille tuttua ja ennakoivaa hoitoa. Tarjoamme asukkaillemme monipuolisia virikkeitä, kuten eläinvierailuja, musiikkitapahtumia, puutarhanhoitoa sekä luontoteemaisen aistihuoneen, jotka rikastuttavat heidän arkeaan ja tukevat hyvinvointia. Hoiva ja huolenpito perustuu yksilölliseen asukkaan tarpeista lähtevään hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Mainiokoti Kaunisharjun asukkaaksi voi tulla hyvinvointialueen puitesopimuksella, jolloin hyvinvointialueen SAS- tiimi tarjoaa paikkaa, yksikköön on mahdollista tulla myös itsemaksavana asiakkaana. Mainiokoti Kaunisharjussa asuminen perustuu vuokrasopimukseen. Asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään hyvinvointialueensa järjestämiä sosiaali- ja terveyspalveluita, joiden kanssa yksikkö tekee yhteistyötä. Palvelusuunnitelman mukaisesti asukasta avustetaan myös muiden ulkopuolisten palveluiden hankinnassa, esim. kampaaja, jalkahoitaja.

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen 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 asukas-keskeisyyttä sekä asukkaan oikeutta hyvää 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. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön tai palvelun tavoitteita ja asukkaan asemaa yksikössä tai palvelussa. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy muun muassa asukkaiden ja läheisten kohtaamisessa.

Mainiokoti Kaunisharjun arvot ja tavoitteet pohjautuvat kaikkien Mainiokotien yhteisiin arvoihin ja tavoitteisiin. Mainiokotien tavoitteena on luoda parempaa hoivaa ikääntyneille Suomessa, olla alan laatujohtaja sekä halutuin työpaikka.

Arvomme ovat:

Tieto ja Taito. Haluamme ylläpitää kannustavaa ja turvallista työkulttuuria sekä kehittää henkilökuntamme osaamista. Mainiokoti Kaunisharjussa toteutamme henkilöstön kehitys- ja koulutussuunnitelmaa vuosittain. Kehitystarpeet nousevat yksikön sen hetkisistä tarpeista sekä työhyvinvointikyselyn ja kehityskeskusteluiden pohjalta.

Välittäminen ja Vastuunotto. Meille jokainen asukas ja työyhteisön jäsen on tärkeä ja kunnioitamme ihmisten erilaisuutta. Viestimme asioista avoimesti ja toisia kunnioittaen. Osaamme ottaa vastaan palautetta ja kehitämme sen pohjalta toimintaamme. Kannamme vastuuta tavoitteiden



saavuttamisesta ja osaamisemme kehittamisestä. Toimimme myös ympäristönäkökulmat huomioiden.

Kumppanuus ja yrittäjyys. Haluamme tehdä tiivistä yhteistyötä asukkaiden, heidän läheistensä sekä yhteistyökumppaneidemme kanssa. Odotamme työntekijöiltämme itseohjautuvuutta, arvostusta ja innostuneisuutta omaa työtään kohtaan. Tuemme työntekijöitä tavoitteiden saavuttamisessa. Ylläpidämme keskinäisen kunnioituksen ilmapiiriä työyhteisössämme.

Kasvu ja Kehittäminen. Kasvu ja kehitys on arvo sinänsä ja se tarkoittaa Mainiokodeissa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Haluamme tarjota jokaiselle asukkaallemme yksilöllisen ja hyvän elämän. Kehitämme toimintaamme ja etsimme jatkuvasti uusia toimintamalleja voidaksemme vastata entistä paremmin asukkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin.

Brändilupaus: Sen tuntee, kun tulee kotiin.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset



Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatuakselista löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asukkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme

seuraavan viiden asian avulla:

- 1) Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asukkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat.
- 2) Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan kuntoutumiselle.
- 3) Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asukas voi tehdä omannäköiseksi.
- 4) Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan.
- 5) Tuemme asukkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Huolehdimme asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Laatuindeksi:

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

Muut laatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialle määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asukasta kohden viikossa.

Laadukkaaseen hoivaan kuuluu, että asukkaiden hoivaan liittyen huomioidaan ja hyödynnetään toimintakyvyn arviointien (RAI) tuottamaa tietoa. Jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet pyritään huomioimaan ja niihin vastataan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti. Asukasturvallisuus varmistetaan sillä, että jokainen työntekijä tuntee hoitamansa asukkaat, sekä heidän hoitoonsa liittyvät asiat. Asumisyksikössä käytetään yleisesti hyväksyttyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito -suosituksia, sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeita.

Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä työssä. Omavalvontaseurantaa yksikössä tehdään viikoittain erillisen kyselyn avulla. Näistä vastauksista tehdään kvartaaleittain arviointi, jonka yhteenveto julkaistaan myös yksikön internetsivuilla. Yksikköön tehdään kaksi kertaa vuodessa omavalvontakäynti, missä käydään tarkemmin läpi omavalvontaan liittyviä asioita.

Mainiokoti Kaunisharjussa on ajantasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma löytyy kirjallisena kodin eteisen tervetuloa-kansiosta sekä yksikön omilta nettisivuilta. Omavalvonnan toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja yhdessä muun henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin.

Lisätietoa: Vanhuspalvelulaki eli Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden terveys- ja sosiaalipalveluista (980/2012), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (29.6.2021/612), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palvelupäällikön vastuulla on huolehtia siitä, että yksikönjohtajalla on riittävät resurssit laadukkaan hoitotyön toteutumiseen ja hän saa työhönsä riittävät ja ajantasaiset tiedot. Yksikönjohtaja vie tiedon työntekijöille ja jalkauttaa uudet toimintatavat yksikön arkeen. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Yksikönjohtajalla on kokonaisvastuu yksikön toiminnasta. Tiimivastaava vastaa yksikön arjen toiminnan sujuvuudesta ja organisoimisesta sekä sijaistaa yksikönjohtajaa lomalla ja muissa poissaoloissa. Hän vastaa laatulupausten toteutumisesta arjessa. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoidon laadun varmistamisesta. Vuoron vastuuhoitaja huolehtii hoitotyön sujumisesta, asukkaiden lääkehoidosta ja asukkaiden terveydentilan muutoksista yhdessä muun vuorossa olevan hoitohenkilökunnan kanssa. Lisäksi vastuuvuorossa oleva hoitaa mahdolliset sijaisjärjestelyt tarvittaessa. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Siivouksesta, pyykkihuollosta ja keittiön toiminnasta vastaa yksikön oma tukipalveluiden henkilökunta.



2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Uudet asukkaat muuttavat Mainiokoti Kaunisharjuun pääasiassa Keski-Suomen hyvinvointialueen SAS-työryhmän kautta. Uuden asukkaan muuttaessa yksikköön aloitetaan välittömästi toimintakyvyn arvioiminen. Lääkäri tekee asukkaalle tulotarkastuksen lääkärintarkastuspäivien yhteydessä. Aukkaiden terveydentilan seuranta tapahtuu lääkäriin ohjeen mukaan (laboratoriokokeet ja muut kontrollit). Tarvittaessa hoidamme myös akuutit tai uudet asiat asukkaan terveydentilan muuttuessa.

Asukkaalle nimetään omahoitaja, jolla on päävastuu hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta. Asukkaan henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa kuukauden sisällä asukkaan muuttamisesta yksikköön. Asukas voi näin ollen vaikuttaa itseään koskevan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen. Mikäli asukas ei pysty itse ilmaisemaan omaa tahtoaan, niin pyritään asukkaan toiveet selvittämään läheisten kautta. Suurimmalla osalla asukkaista on pitkälle edennyt muistisairaus, joka rajoittaa heidän kognitiivisia kykyjään. Omahoitaja selvittää, onko asukkaalla olemassa hoitotahtoa. Asukkaan läheinen saa hoito- ja palvelusuunnitelman luettavakseen palaverin jälkeen. Läheisillä on mahdollisuus antaa hoito- ja palvelusuunnitelmaan korjausehdotuksia tai tehdä tarkennuksia tarpeen mukaan.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii asukkaan hoidon pohjana ja ohjaa työntekijöitä asukkaiden päivittäisen hoidon toteutumisessa.

Omahoitaja vastaa siitä, että hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein sekä hoidon tarpeen oleellisesti muuttuessa. Kaiken keskiössä on asukkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen.

Mainiokoti Kaunisharjussa seurataan ikääntyneen henkilön toimintakykyä kansainvälisellä RAI – arvioinnilla 6 kk:n välein, tarvittaessa useamminkin. Lisäksi muistisairausten alkuvaiheessa asukkaalle tehdään MMSE –muistitesti. Muistitestejä ei yleensä tehdä enää sairauden edetessä, koska niiden tulokset eivät anna lisäarvoa taudin hoitamisen tai lääkityksen kannalta. Asukkaan ravitsemustilaa mitataan MNA –seulonnalla. FRAT- mittarilla arvioidaan kaatumisvaaran riskiä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Braden- luokituksen avulla arvioidaan painehaavariskiä. Arvioinnin perusteella asukkaalle voidaan tietyin kriteerein pyytää painehaavapatjaa apuvälinelainaamosta.



Työskentelemme Mainiokoti Kaunisharjussa tiimeittäin. Näin ollen asukkaat sekä heidän hoito- ja palvelusuunnitelmansa tulevat tutuiksi. Omahoitaja on velvollinen tuomaan tiimeissä esille asukkaan hoitoon vaikuttavia tekijöitä. Tiimi- ja viikkopalavereissa käsittelemme asukkaan hoitoon liittyviä asioita. Työntekijöitä varten on ryhmäkotikohtaiset hoitolistat, joihin asukkaan hoitoon liittyvät pääkohdat on kirjattu tiivistetysti. Näiden listojen ajantasaisuudesta tiimit vastaavat itse. Yksikössä noudatetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen ja Mainiokotien kirjaamisen ohjeita. Keski-Suomen hyvinvointialueen potilastietojärjestelmänä toimii Lifecare ja Mehiläisen potilastietojärjestelmänä Domacare.

Asukkaiden ja läheisten huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Henkilöstö, asukkaat ja läheiset voivat ymmärtää laadun ja hyvän hoidon eri tavalla, joten systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute on tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämiseksi. Asukkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksiensä ja toiveidensa huomioon ottamista mahdollisuuksien mukaan palvelun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Asukkaan hoidossa pyrimme asukaslähtöisyyteen sekä siihen, että asukas saa sellaista hoitoa, mitä olisi itse toivonut ennen sairastumisistaan.

Mainiokotien laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat asukkaalle, läheiselle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mainiokotien laatulupauksiin, joita on viisi:

- 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki,
- 2) turvallisuus,
- 3) oma viihtyisä koti,
- 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja
- 5) maukas ruoka.

Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle yksikölle reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.

Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikönjohtajalle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asian korjaamiseksi.

Kaikki saadut asukaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas), läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asukaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja asukaskokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa.

Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Vastauksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamiseen. Yksikössä järjestetään viikoittain asukaskokous.

Yksikön eteisessä on nähtävillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot. Sosiaalipalveluilla on käytössä yhteinen itsemääräämisoikeuskäsikirja (IMO-käsikirja), joka tukee henkilökuntaa asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa.

Asukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asukkaiden hyvä kohtelu varmistetaan jo rekrytoinnista alkaen. Rekrytoitaessa Mainiokoti Kaunisharjuun uusia työntekijöitä kysytään heistä suosituksia esimerkiksi edelliseltä työnantajalta. Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen panostetaan ja työyhteisön ilmapiiri on sellainen, että uusien työntekijöiden on helppoa kysyä tarvittaessa apua toisilta työntekijöiltä. Toiminnan perusteena on asukkaan kunnioittava ja asiallinen kohtelu. Mikäli asukas kokee epäasiallista kohtelua, on asukkaalla oikeus tehdä muistutus Mainiokoti Kaunisharjun yksikönjohtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Läheinen voi myös tehdä muistutuksen, jos havaitsee asukkaiden epäasiallista kohtelua.

Valvontalain (29 §) mukaan henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asukkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Mainiokoti Kaunisharjun henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikönjohtajalle, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Henkilökunta voi ilmoittaa epäkohdasta yksikönjohtajalle sähköpostilla, viestillä tai kiireellisissä ja vakavissa asioissa aina soittamalla. Ilmoitus tehdään kirjallisesti myös yksikön omilta sivuilta löytyvän poikkeamalomakkeen avulla: henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Mehinetin kautta voi myös tehdä hälytysilmoituksen havaitessaan väärinkäytöksen tai epäkohdan, mikäli asian hoitaminen omassa organisaatiossa tai oman esimiehen kautta ei ole mahdollista tai asian vakavuus sitä edellyttää. Tapahtuneesta ja havainnoistaan tulee tehdä aina myös tarkat kirjaukset potilastietojärjestelmään.

Mainiokoti Kaunisharjussa poikkeamailmoitukset ottavat vastaan joko yksikönjohtaja tai tiimivastaava. He käynnistävät toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta Aluehallintovirastolle. Ilmoituksen vakavuuden mukaan sekä työntekijän oman näkemyksensä kertomisen jälkeen päätetään jatkotoimenpiteistä. Tarvittaessa esihenkilö on yhteydessä asiasta myös Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden valvontaan.



Jos asukas on kokenut epäasiallista kohtelua, häiritsevän tapahtuman tai vaaratilanteen, niin asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käydään läpi mitä tilanteessa on tapahtunut. Keskustelussa kiinnitetään huomiota myös siihen, kuinka jatkossa voitaisiin estää vastaavat tilanteet.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen



Sosiaalihuollossa asukkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Ennen rajoitustoimenpiteisiin ryhtymistä pyritään kaikin keinoin kokeilemaan muita menetelmiä, kuten lonkkahousujen käyttöä, riittävän levon turvaamista sekä annetaan arjessa asukkaalle valinnan mahdollisuuksia ja pyritään ylläpitämään asukkaalle luontaista päivärytmiä. Mikäli rajoitustoimenpiteisiin tästä huolimatta joudutaan turvautumaan, on niille oltava vahva peruste. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voi-

daan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin, että läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta koskevat periaatteet kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asukasasiakirjoihin. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Asukkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asukkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos hän 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 asukas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja.

Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen rajoitustoimenpiteistä tekee aina lääkäri. Päätöksestä käy ilmi käytettävä rajoitustoimenpide, rajoituksen käyttötarkoitus ja kesto. Päivittäiskirjaamiseen tehdään merkinnät käytetystä rajoitustoimenpiteestä työvuoron aikana sekä sen perusteesta ja kestoista. Mainiokoti Kounisharjussa on käytössä seuraavia rajoitustoimenpiteitä: sängynlaitoja, turva-/ haaravöitä ja hygienihaalareita.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusmenettelyä opastetaan tarpeen mukaan asukkaille ja läheisille. Tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja omalla hyvinvointialueella, jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Ensisijaisesti muistutus tehdään yksikönjohtajalle.

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. Aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan ja palvelupäällikön toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös palvelujohtajaa, liiketoimintajohtajaa ja laatuspäällikköä. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asukkaahan hyvinvointialueen vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan
- Vastineessa esitetyt korjaavat toimenpiteet otetaan käytäntöön heti ja koko henkilökuntaa tiedotetaan muutoksista. Muuttuneita toimintatapoja seurataan ja varmistetaan, että kaikki noudattavat niitä.
- Itsemaksavat asukkaat osoittavat muistutukset Mainiokoti Kaunisharjun yksikönjohtajalle.
- Keski-Suomen hyvinvointialueiden sijoittamat asukkaat osoittavat muistutuksen hyvinvointialueen asiakas- ja palveluohjauksen palvelupäällikölle Saara Paanaselle
- Keski-Suomen hyvinvointialueen potilasasiamiehenä toimivat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli, puh. 014 269 2600

Muistutuksen käsittelyaika on enimmillään 14vrk.

Muistutuksen vastaanottaja: Mari Ylönen, yksikönjohtaja, p.044 4175623.

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehenä toimii Eija Hiekka, p. 044 265 1080.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaisiin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan hyvinvointialueen omavalvontayksikköön tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten. Sosiaaliasiamiespalvelu on maksutonta.

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 puhelinpalvelu 029 505 3050

2.5 Henkilöstö

Toiminnan ollessa luvanvaraista, otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitustarve ja -rakenne. Hyvinvointialueen kanssa tehdyt sopimukset ohjaavat myös henkilöstömitoitusta ja -rakennetta. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.



Kaunisharjun luvan mukainen mitoitustarve on 0,6. Henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, hoiva-avustajista, hoitoapulaisista ja keittiötyöntekijästä. Yksikössä työskentelee myös määräaikaissä työsuhteissa loppuvaiheen sairaanhoitaja- ja lähihoitajaopiskelijoita. Opiskelijan opintorekisteriotteet tarkistetaan, jotta hän pystyy toimimaan sairaanhoitajan tai lähihoitajan sijaisena. Kun opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkehoitolupa, nimetään hänelle lääkehoitoluvallinen ohjaaja.

Hoitoalan opiskelijoiden ja muidenkin työntekijöiden työssä suoriutumista seurataan päivittäin. Yksikössä voi olla opiskelijoita myös palkattomilla harjoittelujaksoilla. Silloin opiskelijalle on nimetty työpaikkaohjaaja, jonka kanssa opiskelija pyrkii tekemään pääasiassa samoja työvuoroja. Opiskelijan työtehtäviin ja työaikoihin vaikuttavat opiskelijan opintojen vaihe sekä opiskelijan ikä. Opiskelijoiden tukena on työpaikalla myös opiskelijavastaava.

Yksikön työkulttuuriin kuuluu, että toistuvasta alisuoriutumisesta tullaan kertomaan yksikönjohtajalle. Tarvittaessa yksikönjohtaja keskustelee työntekijän kanssa ja selvittää syytä alisuoriutumiseen tai työtehtävien laiminlyöntiin. Selvitetään, onko kyseessä asia, mihin työntekijä tarvitsee vielä lisää perehdytystä vai mistä hankaluudet johtuvat. Poikkeustilanteissa työsuhdetta ei enää jatketa, jos asiaa ei saada korjaantumaan lisäperehdytyksellä ja mahdollisuuksilla korjata toimintaa. Toimenpiteitä mietitään aina tilannekohtaisesti.

Henkilöstömitoitusta seurataan tunti-indeksin sekä toimintaraportin avulla. Vuoroissa on lisäksi oltava riittävä määrä hoidollista osaamista eli lääkeluovallisia terveydenhuollon ammattihenkilöitä verrattuna esimerkiksi hoiva-avustajien määrään. Mikäli yksikössä on hoidollisesti vaativampia asiakkaita, kuten saattohoitovaiheessa olevia, voidaan mitoitusta nostaa asukkaiden hoidontarpeen mukaan.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Poissaolevan työntekijän tilalle otetaan sijainen. Yksiköllä on oma keikkareservi hoitotyöntekijöistä sekä tukityöntekijöistä. Keikkareserviä pidetään riittävän suurena. Huolehditaan siitä, että mitoitusta täyttyvät.

Yksikönjohtaja tekee vain hallinnollista työtä. Yksikön johtajan tukena toimii ohjausryhmä. Ohjausryhmän jäsenenä on työntekijöitä, joilla on erilaisia vastuualueita hoidettavaan.

Mehiläisellä on HSS (Healthcare Staffing Solutions Oy) niminen tytäryhtiö, joka rekrytoi ja kouluttaa hoitajia Suomeen. HSS:n kautta tulevilta hoiva-avustajilta, jotka opiskelevat lähihoitajiksi, vaaditaan suomen kielen kielitutkinto, jonka he suorittavat ennen Suomeen saapumista. Yksikössä työskennellessään heillä on viikoittain suomen kielen opetusta ammattikoulu Sataedun kautta. Sataedu seuraa myös osaltaan näiden opiskelijoiden kielitaidon edistymistä ja tarjoaa tarvittaessa lisäopetusta.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun englanninkielisellä sairaanhoitajalinjalla opiskelevat suorittavat opinnoissa suomen kielen opintoja. Gradialla on myös ulkomaalaistaustaisia lähihoitajaopiskelijoita, jotka käyvät lähihoitajaopintonsa sekä suomen, että englannin kielellä. Opiskelijoilta edellytetään, että he ovat suorittaneet ennen Mainiokoti Kaunisharjussa työskentelyä hyväksytysti vähintään yhden hoitotyöhön liittyvän harjoittelun Suomessa, ja/tai he ovat työskennelleet Suomessa hoitoalan palkkatöissä aikaisemmin.

Työantaja varmistaa, että ammattihenkilöillä on hänen hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Uuden työntekijän työhaastattelu suoritetaan suomen kielellä, jolloin arvioidaan hänen kielitaitonsa riittävyttä. Työntekijältä varmistetaan myös ennen työsuhteen alkua suoritettut suomen kielen opinnot. Arjessa seurataan ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden pärjäämistä suomen kielellä.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin yksikönjohtaja omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Uuden työntekijän rekrytointi suunnitellaan yhdessä yksikönjohtajan, aluepäällikön ja business controllerin kanssa. Ilmoitus työvoimatoimiston sivuille tehdään rekrytointiohjelman kautta. Hakuaika on yleensä 2 viikkoa, tämän jälkeen hakijoista valitaan haastatteluun kutsuttavat ja järjestetään haastattelut. Kaikille haastatteluissa olleille ilmoitetaan päätös. Ohjelma lähettää ilmoituksen hakijoille, joita ei ole valittu haastatteluun. Valitaan sopiva työntekijä, tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset, tarkistetaan kelpoisuudet ja allekirjoitetaan työsopimus. Koeaika on 6 kuukautta. Työntekijöiden ammattioikeudet tarkistetaan Suosikki- ja Terhikki-rekisteristä, samoin tarkistetaan tartuntatautilain mukainen rokotussuoja. Huumetestit tehdään työterveyshuollon kutsusta ja toimesta tarvittaessa. Pidemmissä työsuhteissa selvitetään työntekijän rikostausta valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden henkilöiden kanssa työskenteleviltä

Mainiokoti Kaunisharjussa perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille) ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Uusi työntekijä perehdytetään ensin työpaikan yleisiin asioihin, toimitiloihin ja tehtäviin. Asukkaisiin tutustuminen alkaa myös välittömästi. Perehtyminen tapahtuu Mainionetin Perehdytys-osiossa, jossa on suunniteltu perehdytyksen asteittainen eteneminen. Perehdytystä seuraa tiimivastaava sekä esihenkilö. Perehdytysohjelmaan on määritelty prosessin eteneminen ensimmäisistä työpäivistä alkaen. Perehdytys on pitkä prosessi, joka toteutuu ajan kanssa. Väliarviointia tehdään ennen koeajan päättymistä.

Yksiköllä on oma kehittämis- ja työhyvinvointisuunnitelma. Tarpeet kehittämiselle nousevat työilmapiirikyselyistä, kehityskeskusteluista ja yksikön omista tarpeista kouluttautua. Painopisteessä on henkilöstön työkyky ja jaksaminen, osaamisen kehittäminen ja yhteisöllisyys. Kehityskeskustelut käydään alkuvuodesta ja työhyvinvointisuunnitelma tehdään kehityskeskusteluiden jälkeen yhdessä toimintasuunnitelman kanssa. Henkilöstön koulutuskalenteri löytyy Workdaystä, koulutuskalenteri on valtakunnallinen.

2.6 Asukastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Toiminnan ollessa luvanvaraista, otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitustarve ja -rakenne. Hyvinvointialueen kanssa tehdyt sopimukset ohjaavat myös henkilöstömitoitusta ja -rakennetta. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Toimiluvan mukainen mitoitustarve on 0,6.

Asukastyöhön osallistuvan henkilöstön seuranta alkaa jo työn suunnitteluvaiheessa. Vuoroihin suunnitellaan riittävä henkilöstömäärä, jolla on riittävä ammattitaito työtehtävien hoitamiseen. Henkilöstömitoitusta seurataan tunti-indeksin sekä toimintaraportin avulla. Vuoroissa on lisäksi oltava riittävä määrä hoidollista osaamista eli lääkeluvallisia terveydenhuollon ammattihenkilöitä verrattuna esimerkiksi hoiva-avustajien



määrään. Mikäli yksikössä on hoidollisesti vaativampia asiakkaita, kuten saattohoitovaiheessa olevia, voidaan mitoitusta nostaa asiakkaiden hoidon tarpeen mukaan.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Poissaolevan henkilön tilalle otetaan sijainen. Yksiköllä on oma keikkareservi hoitotyöntekijöistä sekä tukityöntekijöistä. Keikkareserviä pidetään riittävän suurena. Huolehditaan siitä, että mitoituksvaatteet täyttyvät. Henkilöstön poissaolot paikataan lähtökohtaisesti oman sijasireservin avulla. Tarvittaessa myös oma henkilökunta saattaa paikata äkillisiä poissaoloja, mihin ei saada sijaista tai vuoro edellyttää erityistä osaamista.

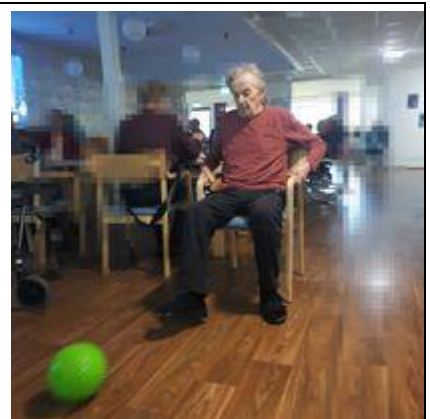
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asukkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö koetaan erityisen tärkeäksi eri toimijoiden välillä. Yhteistyötä tehdään matalalla kynnyksellä puhelimitse, sähköposteilla ja henkilökohtaisilla tapaamisilla. Yhteistyökumppanina toimivat asukkaan terveyteen liittyvissä asioissa Sampoharjun terveysasema ja Sairaala Novan päivystys sekä erikoissairaanhoidon tarpeen mukaan. Lisäksi yhteistyötä tehdään Keski-Suomen hyvinvointialueen hammashoitoloiden, Palokan apuvälinelainaamon, Kyllön hoitotarvikejakelun ja Palokan apteekin kanssa. Osa asukkaista kuuluu edunvalvonnan piiriin ja tällöin yhteistyötä tehdään Keski-Suomen edunvalvontatoimiston kanssa. Mainiokoti Kaunisharjun asiakasohjaajana toimii Keski-Suomen hyvinvointialueelta Mari Ojala.

2.8 Toimitilat ja välineet

Huoltoyhtiönä toimii Coor, joka on ostanut kiinteistönhoidon ali-hankintana 360-palveluilta. Huoltoja toteutetaan tarpeen mukaan sekä lain vaatimassa aikataulussa. Vuosittain järjestetään kiinteistönhoitoon liittyviä auditointikäyntejä. Kiinteistöstä pidetään huolta erillisen vastuunjakotaulukon mukaan, esimerkkinä vuosi- ja -korjaukset. Asukashuoneiden pintoja siistitään tarpeen mukaan, kun asukashuone tyhjenee. Piha-alueiden kunnossapito kuuluu huoltoyhtiölle.



Mainiokoti Kaunisharju on avattu vuonna 2015. Yksikkö on suunniteltu ympärivuorokautista palveluasumista varten. Yksikkö on esteetön ja yhdessä tasossa oleva, jossa asukkaat asuvat omissa huoneissaan. Yksikössä on iso aidattu takapiha, missä asukkaat voivat viettää aikaa. Vaajan kauppakeskus ja Vaajakosken keskustan palvelut sijaitsevat 2,5 km päässä. Naapurissamme on Janakan koulu ja päiväkot. Yksikköön on hyvät linja-auto yhteydet.

Mainiokoti Kaunisharjussa jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on myös kylpyhuone. Asukkaan hoitotoimenpiteet tapahtuvat pääsääntöisesti omassa huoneessa. Huoneen vakiokalusteena on sähkösänky ja kaapisto, muutoin asukas voi sisustaa huoneensa omilla tavaroilla. Asukashuoneisiin ei suositella mattoja kaatumisriskin vuoksi. Kotoa tuotavat elektroniset laitteet tulee olla ajanmukaisia ja turvallisia. Asukkaat ovat Mainiokoti Kaunisharjussa vuokralla, joten myös poissaolojen aikana huone on heidän. Vain heidän luvallaan huonetta voi poissaolon aikana lainata toiselle asukkaalle. Tällöin vuokranmaksu katkeaa kyseiseltä ajalta.

Ryhmäkodin yhteinen oleskelu- ja keittiötila on kaikkien käytössä. Aamupalan, lounaan ja päiväkahvin asukkaat nauttivat yleensä yhdessä yksikön isossa päiväsalissa. Päiväsalissa järjestetään myös asukkaiden viriketoimintaa. Poikkeusoloissa emme kokoonnu isoon päiväsalin, jolloin virike- sekä toimintatuokiot järjestetään ryhmäkodeissa.

Sängyt ja sähköiset apuvälineet huolletaan vuosittain tai tarpeen mukaan. Perehdytyksessä ohjataan käyttämään apuvälineitä oikein ja ergonomisesti. Apuvälineiden käyttö on tärkeää henkilökunnan työkyvyn ja asukasturvallisuuden vuoksi.

Riskien ja vaarojen arviointia tehdään säännöllisesti. Yksikössä järjestetään toimitilatarkastus kolmen kuukauden välein tai tarpeen mukaan. Henkilöstön tulee kertoa, jos he havaitsevat rikkinäisiä välineitä tai kalusteita, sekä poistaa nämä tarvittaessa käytöstä. Asukkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellään pääasiassa yksikön toimistossa. Jos asukkaan asioita käsitellään ryhmäkodeissa tai kabinetissa, niin silloin varmistetaan, ettei muita asukkaita tai ulkopuolisia ole paikalla.

Viranomaistarkastukset tehdään lakien ja asetusten mukaan. Viimeisempien tarkastuksien päivämäärät:

Ympäristöterveydenhuollon tarkastus 5.3.2025

Terveystarkastus 14.11.2024 (Oiva-raportti)

Palotarkastus 16.6.2025

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hankinnat tehdään pääasiassa Mehiläisen sopimustoimittajien kanssa. Lääkinnällisten laitteiden lain mukaisten velvoitteiden toteutuminen varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Käytöstä poistetut laitteet hävitetään asianmukaisesti, esimerkiksi elektroniikka- tai ongelmajätteeseen.

Yksikössä on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä, joka on yhteiskäytössä Keski-Suomen hyvinvointialueella. Mehiläisen tietojärjestelmänä käytetään Domacarea, jolla on valmius Kantaan. Potilastietojärjestelmiin on saatavilla koulutusta. Yksikössä on kaksi kirjaamisvastaavaa. Heidän tehtäviinsä kuuluu yksikössä tapahtuvan asukaskirjaamisen laadun kehittäminen. Lisäksi heillä on tärkeä rooli uudessa tehtävienhallinnan kokonaisuudessa. He vievät työtehtäviä Domacare 2.0 -järjestelmään, jolloin hoitohenkilökunta näkee mobiilisti työvuoroon liittyvät tehtävät. He jalkauttavat tehtävienhallintaa päivittäiseen arkeen. Kirjaamisvastaavat osallistuvat kirjaamisvastaavien koulutuksiin ja tuovat sieltä saadun uuden tiedon työyhteisölle. Keski-Suomen hyvinvointialueella on omat yhteyshenkilöt Lifecareen liittyen.

Toimimme rekisterinpitäjä ainoastaan itsemaksaville asiakkaille. Muissa tilanteissa rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja. Palveluntuottaja toimittaa vuosittain Keski-Suomen hyvinvointialueen arkistoon asukaspaperit, jotka ovat muodostuneet yksikössä asumisen aikana, ja joita ei löydy Lifecaresta sähköisenä.

Mehiläisellä on käytössä yhteinen tietoturvasuunnitelma, mikä on nähtävissä organisaation sisäisillä sivuilla. Viimeisin päivitys on 24.3.2025. Tietoturvasuunnitelman ylläpito kuuluu Mehiläisen laatuorganisaatiolle.

Mehiläisellä on käytössä Hox hunt -virusten tunnistamiskoulutus. Kaikki työntekijät suorittavat Tietoturva ja -suoja Mehiläisessä -kurssin. Tietoturvapoikkeamissa henkilökunnan tulee tehdä poikkeamailmoitus. Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa sekä olemme tarvittaessa yhteydessä myös tilaajan tietosuojavastaavaan.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Äkillisissä ohjelmistojen vikatilanteissa voidaan kirjata toiseen asukastietojärjestelmään tai tarvittaessa paperille.

Mainiokoti Kaunisharjussa kaikki asukkaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu yksikkökohtaiseen laiterekisteriin. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto- ja kalibroitamishistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti. Jos tapahtuu laitteeseen tai sen käyttöön liittyvä poikkeama, niin siitä tulee tehdä Mainionetissä poikkeamailmoitus. Vakavista lääkinällisten laitteiden vaaratilanteista tulee tehdä ilmoitus myös Fimeaan. Tarpeen mukaan laite tulee poistaa välittömästi käytöstä, jos arvioidaan, ettei sen käyttäminen ole turvallista.

Yksikön ulko-ovi avautuu molempiin suuntiin koodilla tai avaimella. Koodi on vain henkilökunnan tiedossa ja se vaihdetaan säännöllisesti. Henkilökunta avaa oven aina vierailijoiden kulkiessa ovea. Ovet on kytketty paloilmottimeen.

Asukkailla on käytössä kutsupainikkeet. Jos asukas ei pysty käyttämään kutsupainiketta, niin hänen huoneensa kutsunappi on asukashuoneen sisäpuolella oven vieressä seinässä. Ryhmäkodin vastuuhoitaja saa hälytyksen älypuhelimeen, jos asukkaan kutsuranneketta painetaan. Puhelimesta näkee, mistä huoneesta hälytys tulee. Laitteistoa testataan säännöllisesti.

Joillain asukkailla on käytössä myös liikehälyttimiä. Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat:

Lh Nina Lamminpää, p. 040 189 7551

Lh Veeti Hakala, p. 040 189 6925

Yksikönjohtaja Mari Ylönen, p. 044 4175623

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu Mainiokotien yleiseen lääkehoitosuunnitelmaan, sekä Mainiokoti Kaunisharjun yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joita 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 lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivittää lääkehoitovastaava yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 14.2.2025.

Henkilökunta tutustuu Mainiokoti Kaunisharjun lääkehoitosuunnitelmaan ja varmistaa lukemansa sähköisellä lukukuittauksella. Suunnitelma toimii myös perehdytyksen välineenä.

Läähoidosta vastaa lääkevastaava/ sh Anne Paasonen, p. 040 189 7876.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Mainiokoti Kaunisharjun työntekijät perehdytetään kirjaamiseen, perehdytyksessä käydään läpi kirjaamiskäytännöt. Käytössämme on LifeCare- ja Domacare -asiakastietojärjestelmät. Asukkaiden päivittäiskirjaukset tehdään Lifecare- tietojärjestelmään. Kaikkien asukkaiden omatutkimukset, toiminnallisuus, ulkoilu ja läheisyhteistyö kirjataan Domacareen. Jokainen työntekijä kirjaa omilla tunnuksillaan näihin edellä oleviin järjestelmiin ja tunnukset huolehditaan työntekijöille työsuhteen alkuvaiheessa. Kaikilla hoitotyötä tekevillä työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus jokaisessa työvuorossa.

Kirjaamiselle on varattu aikaa. Asukaskirjauksia on oltava jokaisesta työvuorosta. Työvuorossa oleva hoitohenkilökunta sopii vuoron aikana, miten kirjaavat asukkaista, jotta jokaisesta asukkaasta tulee kirjaus. Kirjaamisen toteutumista seurataan viikottain. Kirjaamisvastaava auttaa yhdessä sairaanhoitajien kanssa kirjaamiseen liittyvissä asioissa.

Mainiokoti Kaunisharjussa noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksiköille laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietosuojaan liittyvät ohjeet ovat osa sähköistä perehdytysmateriaalia, minkä jokainen uusi työntekijä suorittaa.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Yksikössä noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimuksia tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta.

Mehiläisen tietosuojavastaava on Kim Klemetti p. 045 672 8286, kim.klemetti@mehilainen.fi
Keski-Suomen hyvinvointialueen tietosuojavastaava Irma Latikka, p. 014 336 6892

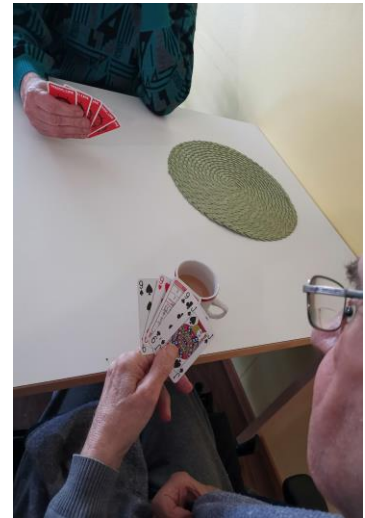
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukkaiden ja läheisten huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Henkilöstö, asukkaat ja läheiset voivat ymmärtää laadun ja hyvän hoidon eri tavalla, joten systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute on tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämiseksi. Asukkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksiensä ja toiveidensa huomioon ottamista mahdollisuuksien mukaan palvelun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Mainiokotien laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat asukkaalle, läheiselle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mainiokotien laatulupauksiin, joita on viisi:

- 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki,
- 2) turvallisuus,
- 3) oma viihtyisä koti,
- 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja
- 5) maukas ruoka.

Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.



Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikönjohtajalle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asian korjaamiseksi.

Kaikki saadut asukaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas), läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asukaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asukasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asukasturvallisuusriskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asukkaan 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 asukkaiden sairauksiin liittyvistä käyttäytymisen haasteista. Usein riskit ovat monien yhtä aikaa tapahtuvien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet häiritsevät tapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Yksikönjohtajan vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asukasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Yksikönjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Mainiokoti Kaunisharjussa riskien tunnistamiseen on olemassa useita järjestelmiä. Yksilössä pidetään viikoittain henkilöstö- sekä asukaskokous. Asukkailla, työntekijöillä ja läheisillä on mahdollisuus käyttää useita palautekanavia. Mainiokodeissa tehdään viikoittain omavalvontaseurantaa erillisen kyselyn avulla. Omavalvontakyselyssä seurataan seuraavia osa-alueita: lääkehoito, kirjaaminen, hoito- ja palvelusuunnitelma, toimintakykyarvio, poikkeamat, selvityspyynnöt, viranomaisasiakirjat ja rajoitus-toimenpiteet.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Kaikilla työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

1. Asukkaan palveluun liittyvät riskit: Hoidossa tapahtuneista poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus ja ne käsitellään viipymättä viikkopalaverissa. Vaarojen arviointi tehdään yhdessä työsuojelun ja koko henkilöstön kanssa vuosittain. Käytössä on myös viikoittainen omavalvontakysely, minkä avulla pyritään poistamaan asukasturvallisuuteen liittyviä riskejä.

2. Lääkehoidon riskit: Kaikilla asukkailla, joilla on käytössä tablettilääkkeitä, käytetään apteekin annosjakelua. Lääkehoidossa tapahtuneista poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus ja ne käsitellään viipymättä viikkopalaverissa. Lääkehoidossa tapahtuneista poikkeamista ollaan välittömästi yhteydessä lääkäriin, kun huomataan lääkehoidon poikkeama, jos asukas saa toiselle asukkaalle kuuluvat lääkkeet tai väärän lääkeannoksen, jotta minimoidaan lisävahingon syntyminen.
3. Toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle: Yksikössä on ohjeet poikkeustilanteiden varalle ja säännöllisesti toteutettavilla turvallisuuskävelyillä harjoitellaan, kuinka toimitaan muun muassa sähkö- ja vedenjakelun katketessa sekä palo- tai muissa vaaratilanteissa. Yksikköön on varattu esimerkiksi isoja pattereilla toimivia sähkölamppuja ja otsalamppuja. Palo- ja poistumisturvallisuutta harjoitellaan vuosittain. Henkilökunnalla on ensiapukoulutus ja sitä päivitetään säännöllisesti.
4. Tietosuojariskit: Tietosuojapoikkeamat kirjataan poikkeamajärjestelmään ja ne käsitellään viipymättä viikkopalaverissa, tarvittaessa asiasta tehdään ilmoitus asiaankuuluville. Tietoturvapoikkeamista ollaan tarvittaessa yhteydessä myös tilaajaan. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitositoumuksen työsopimusta allekirjoittaessaan. Työntekijät suorittavat tietosuojakoulutuksen ja tentin Mehiläisen sisäisessä koulutusympäristössä, Moodlessa.
5. Henkilöstöön liittyvät riskit: Riittävästä keikkatyöntekijöiden reservistä huolehditaan sijaistarpeiden täyttämiseksi ja henkilöstöresurssia arvioidaan säännöllisesti esimerkiksi toimintamittarin ja viikkoindeksin avulla. Sairaspoissaoloja seurataan ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyden kanssa.
6. Asumiseen / toimintaympäristöön liittyvät riskit: Toimitilatarkastukset tehdään säännöllisesti neljännesvuosittain ja siinä havaitut poikkeamat korjataan viipymättä. Rikki mennyt kalusto tai laite poistetaan heti käytöstä ja korjaus / arviointi järjestetään viipymättä. Kaluston, kuten sänkyjen, suihkulaverien, vaakojen yms. huollot toteutetaan vuosittain ja niiden asianmukaisesta puhtaudesta huolehditaan säännöllisesti. Riskikartoituksessa on pohdittu muun muassa kaatumisriskiä. Asukkaissa on paljon muistisairaita, joiden toimintakyky on alentunut. Tämä lisää kaatumisriskiä. Tätä riskiä pyritään ennaltaehkäisemään monin eri tavoin, kuten kiinnittämällä huomiota tilojen esteettömyyteen, asianmukaisiin jalkineisiin, hyvään ravitsemustilaan jne. Yksikössä on lukitut ulko-ovet ja sisäpihan ulkoilualue on aidattu. Vaarojen ja riskien kartoitus tehdään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa. Laatutiimi ja aluejohto tekevät yksikköön myös auditointikäyntejä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yksikön ulko-ovet ovat lukossa, joten yksikköön ei pääse ulkopuolisia henkilöitä. Asukkaat eivät pääse poistumaan yksiköstä ilman saattajaa. Yksikön uusilta työntekijöiltä vaaditaan rikostaustaselvitys, jos työsuhde kestää yli kolme kuukautta. Uudet työntekijät perehdytetään asukkaisiin ja yksikön toimintatapoihin. Tarvittaessa asukkaan hoitotilanteet hoidetaan kahden hoitajan avustuksella, jos asukkaalla on esimerkiksi aggressiivisuutta.

Valvontalain 29 § mukaan henkilökunnan tulee tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asukkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Mainiokoti Kaunisharjun henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikönjohtajalle, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Henkilökunta voi ilmoittaa epäkohdasta yksikönjohtajalle sähköpostilla, viestillä tai kiireellisissä ja vakavissa asioissa aina soittamalla. Ilmoitus tehdään kirjallisesti myös yksikön omilta sivuilta löytyvän poikkeamalomakkeen avulla. Mehinetin kautta voi myös tehdä hälytysilmoituksen havaitessaan väärinkäytöksen tai epäkohdan, mikäli asian hoitaminen omassa organisaatiossa tai oman esimiehen kautta ei ole mahdollista tai asian vakavuus sitä edellyttää. Tapahtuneesta ja havainnoistaan tulee tehdä aina myös tarkat kirjaukset potilastietojärjestelmään.

Mainiokoti Kaunisharjussa poikkeamailmoitukset ottavat vastaan joko yksikönjohtaja tai tiimivastaava. He käynnistävät toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta Aluehallintovirastolle. Ilmoituksen vakavuuden mukaan sekä työntekijän oman näkemyksensä kertomisen jälkeen päätetään jatkotoimenpiteistä. Tarvittaessa esihenkilö on yhteydessä asiasta myös Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden valvontaan.

Mainiokodeissa on käytössä poikkeamailmoitus-lomake. Poikkeamailmoituksen pystyy tekemään Mainionetin kautta yksikön omilta sivuilta. Sosiaalipalvelujen poikkeamalomakkeista voi valita, koskeeko poikkeama väkivalta ja uhkatilannetta, laitetta tai sen käyttöä, henkilöstön tapaturmaa, asukkaan tapaturmaa, lääkehoidon poikkeamaa, työntekijän ilmoitusvelvollisuutta, psykososiaalista kuormitusta, ruokahuollon poikkeamaa, tietoturvapoikkeamaa vai palautetta. Aukasturvallisuuteen kohdistuvista riskeistä, epäkohdista ja laatu poikkeamista on syytä tulla kertomaan mahdollisimman pian myös suullisesti yksikönjohtajalle, tiimivastaavalle tai vastuuvuorolaiselle. Poikkeamaraportin käyttö perehdytetään työntekijöille työsuhteen alussa ja sitä kerrataan tarvittaessa viikkopalaverissa. Tieto vakavasti poikkeamasta lähtee automaattisesti myös liiketoimintajohtajalle, sekä laatu tiimille. Vakavasta poikkeamasta yksikönjohtaja on yhteydessä myös Keski-Suomen hyvinvointialueen valvontaan. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot

tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.



Asukkaat ja läheiset voivat antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti, joko kasvotusten, puhelimitse, sähköpostilla tai palautelaatikkoon kirjallisesti. Asukkailta, läheisiltä ja henkilökunnalta kysytään kuukausittain yksikön laatuun liittyviä asioita laatuindeksi-kyselyn avulla. Laatuindeksikyselyssä on valmiit laatua mittaavat kysymykset, mutta sen avulla voi jättää myös vapaata palautetta. Läheiset saavat vuosittain vielä erillisen läheiskyselyn. Anonyymia palautetta voi antaa Mehiläisen tai Mainiokotien www-sivujen kautta.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti- tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään viikkopalaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, joilla vastaavia poikkeamia pyritään välttämään jatkossa. Tällaisissa tapauksissa mietitään tilanteiden taustasyitä ja muutetaan tätä kautta menettelytapoja turvallisemmiksi. Jo haittatapahtuman sattuessa mietitään korjaavia toimenpiteitä, esim. tarvitseeko asukas paremmat sisäjalkineet.

Korjaavat toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja poikkeamaraportille, jotta tieto tavoittaa myös työntekijät, jotka eivät pääse osallistumaan viikkopalaveriin. Yksikönjohtaja huolehtii ilmoittamisen tarvittaessa myös yhteistyötahoille. Vakavaksi arvioiduista poikkeamista (tasot 4 ja 5) lähtee sähköposti-ilmoitukset yksikönjohtajalle, alueen palvelujohtajalle, liiketoiminnan johtajalle sekä laatu päällikölle.

Poikkeaman käsittelyn yhteydessä sovitaan, kuka hoitaa esimerkiksi apuvälineen tai liikehälytinten hankkimisen, jos tämä on noussut poikkeaman käsittelyssä aiheelliseksi. Tarvittaessa viikkopalaverissa palataan poikkeamaan ja siihen, onko korjaavasta toimenpiteestä ollut asukkaalle

hyötyä. Korjaaviin toimenpiteiden hyötyä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Omakustanteisten turvallisuutta lisäävistä hankinnoista keskustellaan läheisen kanssa.

Mainiokodeilla on käytössä oma PowerBI-järjestelmä, minkä kautta pystymme seuraamaan yksikössä tapahtuneiden poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden tyyppiä, määrää, toimenpiteitä ja käsittelyaikaa. Mikäli tunnistettua riskiä ei pystytä korjaamaan yksikössä oman henkilökunnan kesken, niin otetaan avuksi moniammatillinen tiimi. Riskienarviointi tehdään yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tulee tehdä ilmoitus Fimeaan poikkeamailmoituksen lisäksi.

Jos epäkohta liittyy työntekijään, niin yksikönjohtaja keskustelee hänen kanssaan yksikössä käytössä olevista toimintatavoista ja käy tarvittaessa koeaikakeskustelun.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

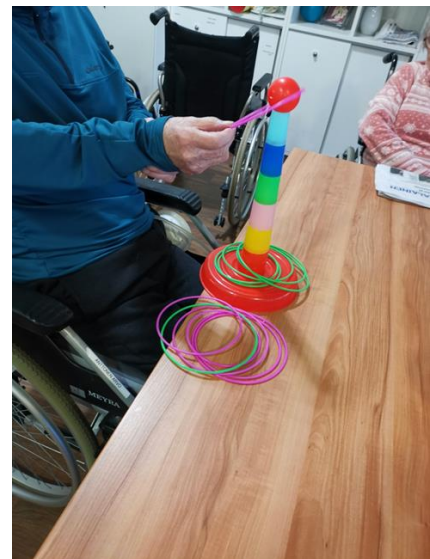
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta voidaan arvioida sillä, toistuuko joku haitallinen asia. Toiminnassa tehdään muutoksia, kun havaitaan riskejä ja riskien toistuessa tarkastellaan toimintatapoja kriittisesti. Yksikössä on viikoittainen RAI-kysely, missä seurataan mm. virtsatieinfektioiden ja painehaavojen määrää.

Yksikössä noudatetaan siivoussuunnitelmaa ja aseptista työtapaa. Työntekijöillä on hygieniapassit. Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yleistä siisteyttä ja hygieniatasoa seurataan jatkuvasti ja siihen puututaan välittömästi, jos poikkeamia havaitaan.

Mainiokotien hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksi-



kön hygieniatyötä. Yksikössä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö Ida Vainiontaus (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on keittiön siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- käsien saippuapesu ja käsihuuhteen käyttö
- korujen, kellojen ja rakennekynsien käytön rajoitteet
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- suojakäsineiden käyttö eritekontakteissa ja epidemioiden ehkäisemiseksi
- kirurgisen suu-nenäsuojan tai FFP2-maskin käyttö

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Täyttääksemme asiakkaidemme odotukset ja tarpeet ja tukeaksemme asukaskokemusta on Mehiläisen ostamien tuotteiden ja palveluiden oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia, potilasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Mehiläisen laatupolitiikan perustana ovat ISO 9001 ja ISO 14001 standardit.

Tilaajat ja käyttäjät seuraavat toimittajiensa laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/ tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/ tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä sähköisesti Intrassa olevan palautejärjestelmän kautta hankintaan. Merkittävistä ja välitöntä reagointia vaativista reklamaatioista on hyvä laittaa hankintaan viestiä myös erikseen sähköpostilla.

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa. Alihankintana tuotetuiden palveluiden kanssa järjestetään myös auditointikierroksia.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Yksikön työntekijät kuittaavat sen luetuksi sähköisellä lukukuittauksella.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikönjohtajan ja henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelupäällikkö Harri Vainio. Tarvittaessa voidaan myös laatuorganisaatiota.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa Mari Ylönen, p. 044 4175623.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan omavalvonnan poikkeamista ja päivitystarpeista yksikön esihenkilölle.

Mainiokoti Kaunisharjun omavalvontasuunnitelma käydään läpi yksikön ohjausryhmässä sekä henkilöstön kanssa. Työntekijät perehtyvät yksikön omavalvontasuunnitelmaan ja kuittaavat omavalvonnan luetuksi.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Mainiokoti Kaunisharjun omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön sisääntuloaulassa Kodin kansiossa, Mainionetissä Mainiokoti Kaunisharjun yksikön sivuilla kohdassa omavalvonta sekä Mainiokoti Kaunisharjun omilla internetsivuilla <https://mainiokodit.fi/hoivakodit/mainiokoti-kaunisharju>

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoinnalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.



Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Vaajakoski 10.09.2026

Allekirjoitus

Mari Ylönen

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Vaajakoski 10.09.2026

Allekirjoitus



Mari Ylonen